

UNIVERSIDADE DO MINHO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

**CURSO DE LICENCIATURA EM
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EMPRESAS**

RELATÓRIO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ANO LETIVO 2017/2018 – 4º ANO

Autor: Keny Cleiton Nobre Monteiro, N.º 2684

Orientador: Msc Sandra Rodrigues

Mindelo, 2018

Trabalho apresentado à Universidade do Mindelo como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em organização e gestão de empresa ”.

Keny Cleiton Nobre Monteiro

A Logística no Transporte Coletivo Urbano de Passageiros.

Estudo de Caso TRANSCOR-SA.SV

Orientadora: Mestre Sandra Rodrigues

Mindelo, 2018

Dedicatória

Dedico esta trabalho á minha querida mãe Ana Nobre, namorada e todo os familiares pelo incentivo e dedicação, e pelo apoio permanentes em todas as fases da minha vida e do meu percurso académico.

.

AGRADECIMENTO

Agradeço em primeiro lugar à Deus Todo-poderoso por ter iluminado o meu caminho, ter-me dado força e coragem para enfrentar todos os obstáculos da vida.

À minha família, em especial a minha mãe e a minha namorada pelo apoio e pelo amor e carinho sem os quais não alcançaria este objetivo.

Aos professores, amigos e meus colegas que sempre estiveram por perto e pela boa convivência que tivemos e com certeza que vai sempre presente na minha memória. Um muito obrigada pela disponibilidade e paciência com que se dispuseram em nos ensinar durante o curso.

À orientadora Mestre Sandra Rodrigues pelo apoio, partilha de conhecimentos e ideias, mas sobretudo pelas preciosas contribuições que tornaram possível este trabalho.

Gostaria de agradecer, Eng.º Luís Gonzaga pela total disponibilidade demonstrada aquando do fornecimento de toda a documentação e demais informações, sem as quais não seria possível a realização deste trabalho.

Por fim, a todos aqueles que contribuíram de forma direta e indireta, para a conclusão de mais esta etapa da minha vida.

A todos, um muito obrigado!

RESUMO

Muitas são as complicações que possam existir no seio de uma comunidade urbanizada que tenha de deslocar regularmente entre diversas pontes no seu quotidiano. Sendo assim se torna necessário executar um planeamento de trânsito e transporte para tratar dos problemas surgidos no meio urbano, visto que particularmente, cada indivíduo detém uma necessidade de o que a leva a fazer roteiro durante o seu deslocamento.

As empresas de transporte coletivo, atualmente tornaram-se importantes componentes da mobilidade urbana, logo influenciam diretamente á qualidade de vida dos cidadãos. Então, as características do Sistema de Transporte coletivo urbano se torna fundamental tal como a importância da logística dos mesmos, visando diagnosticar as situações necessárias para uma melhor qualidade de vida dos cidadãos.

O presente trabalho retrata, a importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiros e do sistema do mesmo aqui em São Vicente, mostrando que os utentes são muito importantes para atingir vantagens competitivas.

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório de carácter qualitativo e quantitativo, no qual participaram 135 utentes da TRANSCOR, para a recolha de dados recorreu-se a aplicação de um questionário dirigido aos utentes e uma entrevista ao diretor da TRANSCOR.

Os resultados obtidos expõem como é que os utentes estão a ser saciados, sempre na perspectiva de melhoria dos serviços prestados tendo em conta a importância da logística relacionamento entre a empresa e os utentes. Os resultados foram analisados e interpretados transversalmente no software estatístico *spss statistics 21 (statistical package for social sciences)*.

Palavras-chave: logística, transporte coletivo urbano, utentes.

ABSTRAT

The companies of collective transportation nowadays became an important component of urban mobility. Then it directly influences the life quality of citizens. So, the system characteristics of urban collective transportation becomes fundamental as well as logistic importance of the same, aiming to diagnostic the necessary situations regarding citizens best life quality.

The present work demonstrates the logistic importance of urban collective transportation of passengers, and the same system here in Sao Vicente, demonstrating that the users are much important to accomplish competitive advantages.

It is a exploratory descriptive study of quantitative and qualitative character, in which participated 135 users of TRANSCOR. For data collection resorted the application of a questionnaire addressed to the users and an interview with the manager of TRANSCOR.

The results obtained exposes how the users are being satiated, always in perspective of improvement of the provided services taking into account the importance of logistic relationship among company and users.

The results were analysed and transversally interpreted in the statistic software SPSS statistics 21 (statistical pacage for social sciences).

Keywords: logistic, urban collective transportation, users.

*Para sobreviver e ter sucesso, cada organização
tem de se tornar um agente da mudança.
A forma mais eficaz de gerenciar a mudança é criá-la.*

Peter Drucker

GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS, SIGLAS

ARE – Agência de Regulação Económica

CM- Camara Municipal

DGTR – Direção Geral dos Transportes Rodoviários

EP – Empresa Publica

IPK – Índice de Passageiros por Quilómetros

IPKE – Índice de Passageiros por Quilómetro Equivalente

ICS – Instituto Cabo-Verdiano de Solidariedade

PIB – Produto Interno Bruto

PCA- Presidente do Conselho de Administração

RTA – Regulamento de Transportes Automóveis

SPSS- Pacto Estatístico para Ciências Sociais

SV – São Vicente

S.A – Sociedade Anónima

TCUP – Transportes Coletivos Urbanos de Passageiros

Índice

Introdução	14
Justificativa/ Problematização	15
Hipótese	16
CAPITULO I- ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	17
1. Transporte	18
1.1 Importância Transporte Urbanos de Passageiros	19
1.2 Logística nos Transportes Urbanos de Passageiros	21
1.2.1 Evolução Logística	21
1.2.2 Objetivo Logística.....	23
1.2.3 Atividade Logística.....	24
1.2.4 Custo Logístico	26
1.2.5 Logística nos Transportes	27
1.3 O sistema de Transporte Público Urbano em Cabo Verde	29
1.3.1 Funcionamento do sector	29
1.3.2 Regulação do Setor	31
1.3.3 Fiscalização.....	32
1.3. 4 Preço e Tarifa de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros.....	32
1.3.5 Os custos de Transporte Público Coletivo de Passageiros	35
1.3.6 Política de Trajeto de Frota/Linhas.....	36
CAPITULO II- METODOLOGIA	38
2. Enquadramento Metodológico	39
2.1 Tipo de Estudo	39
2.2 Técnica de Pesquisa	40
2.3 População Alvo	41

2.4 Processo de Amostragem	41
2.5 Os Procedimentos Éticos	42
Apresentação da Empresa TRANSCOR-SA.SV	43
CAPITULO III- ANÁLISE DE DADOS	49
3. Análise de Dados recolhidos	50
CAPITULO IV- CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	68
4- Considerações Finais e Conclusões da Pesquisa.....	69
4.1 Confrontações de Hipóteses	70
4.2 Recomendações/Sugestões	71
5. Bibliografias	72

Índice de gráfico

Gráfico 1: Género dos Inquiridos	50
Gráfico 2: Idade dos inqueridos.....	50
Gráfico 3: Residência dos inqueridos.....	51
Gráfico 4: Com que frequência utiliza os transportes publico	52
Gráfico 5:Numero de veículos por linha é suficiente	52
Gráfico 6:Linha que fazem a ligação entre deferentes zonas atendem as suas necessidades	53
Gráfico 7:Tempo de espera nas paragens é elevado.....	54
Gráfico 8:As condições físicas dos autocarros são adequados.....	54
Gráfico 9:As condições de higiene nos autocarros e paragens.....	55
Gráfico 10:Valor das tarifas é adequado	55
Gráfico 11:Como é o conforto durante a viagem	56
Gráfico 12:Há atraso nos horários previstos	56
Gráfico 13:Qualidade de serviço da TRANSCOR SA. SV.....	57
Gráfico 14:Esta satisfeita com prestação de serviços da TRANSCOR-SA. SV	57
Gráfico 15:Há quanto tempo é cliente da TRANSCOR SA. SV.....	58
Gráfico 16: Qual das estratégias abaixo você considera primordial para continuar fiel á TRANSCOR SA.SV.....	59
Gráfico 17:Existe deficiência no sistema do transporte coletivo	59
Gráfico 18: Caso a resposta seja sim, qual a principal deficiência.....	60
Gráfico 19: O que seria necessário para melhorar o transporte coletivo na sua zona	61
Gráfico 20:Utiliza outro meio de transporte alternativo.....	61
Gráfico 21: Se sim qual	62
Gráfico 22:Já pensou em substituir da TRANSCOR-SA.SV.....	62
Gráfico 23: Se sim, qual dos motivos para substituir da TRANSCOR-SA.SV	63

Índice da tabela

Tabela 1: Género dos Inquiridos	85
Tabela 2: Idade dos inquiridos.....	85
Tabela 3: Residência dos inquiridos	85
Tabela 4: Com que frequência utiliza os Transportes Públicos	86
Tabela 5: Número Veículos por linha.....	87
Tabela 6: Linhas que fazem a ligação entre diferentes zonas atendem as suas necessidades	87
Tabela 7: Tempo de espera nas paragens é elevado	88
Tabela 8: Condições físicas dos Autocarros são adequados.....	88
Tabela 9: Condições higiénicas nos Autocarros e Paragens	88
Tabela 10: Valor das Tarifas é adequado	89
Tabela 11: Como é o conforto durante a viagem.....	89
Tabela 12: Há atraso nos horários previstos	89
Tabela 13: Qualidade dos serviços de transporte coletivo em São Vicente	90
Tabela 14: Está satisfeito com prestação de serviços da TRANSCOR SA.SV.....	90
Tabela 15: Há quanto tempo é cliente da Transcor SA.SV	90
Tabela 16: Qual das estratégias abaixo você considera primordial para continuar fiel á TRANSCOR SA.SV.....	91
Tabela 17: Existe deficiência no sistema de transporte coletivo	91
Tabela 18: Caso a resposta seja sim, qual a principal deficiência.....	91
Tabela 19: O que seria necessário para melhorar o transporte coletivo na sua zona	92
Tabela 20: Utiliza outros meios de transporte alternativo. Se sim qual	92
Tabela 21: Se sim qual	92
Tabela 22: Já pensou em substituir TRANSCOR.	93
Tabela 23: Se sim qual o motivo para substituir a TRANSCOR	93

Índice de Anexos

Anexo 1: Solicitação de autorização para desenvolver a pesquisa na empresa TRANSCOR-SA.SV	78
Anexo 2: Questionário aos Utentes	79
Anexo 3 :Tabelas	85
Anexo 4: Guião de Entrevista.....	94

Introdução

O presente trabalho surge no âmbito da Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, da Universidade do Mindelo, e constitui um dos principais requisitos para o término dessa etapa do percurso académico. O tema elegido é **“A logística no transporte coletivo urbano de passageiros**, com o objetivo de identificar a importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiros, de estudo da empresa TRANSCOR SA. SV situada na cidade do Mindelo.

A escolha deste tema reside no facto de ser uma área que interesse autor aqui em São Vicente, por ter essa grande empresa acaba por influenciar a escolha, deparando-se que o transporte têm um papel fundamental no desenvolvimento económico de um país, e a melhoria das condições e qualidade de vida dos cidadãos.

Sabendo que, o mundo globalizado em que as empresas estão a viver nos dias de hoje e muito competitivo, mostrando novas preocupações, já que a concorrência está cada dia mais agressiva na tentativa de ganhar mais clientela para a sua sobrevivência no mercado.

O presente trabalho de investigação inclina-se sobre o tema, partindo da necessidade de dissolver um ponto de partida, objetivos, e pesquisas bibliográficas que envolvem vários pontos sobre o tema, de uma forma que esse trabalho seja entendido e realizado.

Para que aja informações reais sobre os utentes, foi aplicado um questionário com algumas questões essenciais para descrever a perceção dos mesmos em relação ao tema e um guião de entrevista para entender todas as questões relacionadas a logística nesta empresa.

O trabalho encontra se dividido em capítulos: no primeiro capítulo trata-se da fundamentação teórica, onde os conceitos da logística no transporte coletivo urbano de passageiro e outras questões que são de extrema importância para a compreensão do tema em questão. O segundo Capítulo, diz respeito às metodologias utilizada ao longo deste trabalho, onde definimos o percurso que pretende seguir na elaboração do trabalho.

O terceiro é análise dos dados obtidos na pesquisa, o quarto e último capítulo são feitos as considerações finais, as recomendações á empresa e as limitações encontradas.

Justificativa/ Problematização

Segundo Serio et al (2006: 3) “A logística tem passado por uma contínua evolução desde anos 70, tendo atingido uma notoriedade depois da primeira guerra Golfo no início dos anos 90. Naquela circunstância pode-se perceber a importância de uso estratégico do mesmo e seu impacto na eficácia das operações logísticas”.

O tema a abordar é a logística nos transporte coletivo de passageiros, a escolha do tema surgiu da necessidade de estudar e entender melhor a logística no transporte coletivo urbano de passageiros de uma forma mais aprofundada e compreender até que ponto leva a fidelização dos utentes com base no estudo da empresa TRANSCOR SA. SV. Como objeto de estudo foi escolhido esta empresa por ser uma das empresas mais competitiva, inovadora e de grande dimensão aqui em São Vicente.

De acordo com Neto (2015: 8) “atualmente a logística é uma parte essencial nas empresas, esta presente em qualquer tipo de organização como departamento próprio ou parte integrante de outro e cuja responsabilidade é a gestão de recursos”.

O funcionamento duma sociedade depende muito do transporte pois o desempenho afeta quase toda as atividades humanas.

O estudo será feito com o intuito de tentar implementar algumas estratégias para ajudar ou melhorar o desempenho da empresa em estudo, o quanto é importante, a empresa depende da sua clientela como vantagem competitiva. E também a necessidade de perceber e analisar criticamente a qualidade dos serviços prestados sobre o sistema de transporte coletivo por autocarros, sob a ótica dos seus utentes, visando à satisfação dos mesmos.

Tendo em conta a importância da logística no transporte coletivo passageiros para um serviço de qualidade oferecido para os utentes à que ter uma organização e distribuição das linhas, uma infra-estrutura adequada, bom estado de conservação do veículo.

Para Ribeiro et al (2010: 6) “ a logística tem uma finalidade principal ligar o ponto de produção ao ponto de consume com o menor custo possível e melhor nível de serviço aos clientes para uma maior satisfação”.

Tendo em conta a pertinência do tema delineou-se no presente trabalho como pergunta orientadora o seguinte: **qual a importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiros?**

E definiu os seguintes objetivos:

Objetivo Geral

- Analisar a importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiros.

Objetivo Específico

- Avaliar o sistema de transporte urbano passageiro oferecido pela TRANSCOR.
- Identificar o papel da logística no transporte urbano de passageiros.
- Descrever a percepção dos utentes em relação aos serviços prestados.
- Analisar os resultados obtidos e propor soluções para o sistema de transporte público coletivo.

Hipótese

Salienta Richardson (2008: 104), as hipóteses podem ser definidas como soluções tentativas, previamente seleccionadas, do problema de pesquisa. Permitirão orientar a análise dos dados no sentido de aceitar ou rejeitar soluções tentativas.

Hipótese 1: A importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiro.

Hipótese 2: Descrever a percepção dos utentes em relação aos serviços prestados

CAPITULO I-

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Transporte

Desde antiguidade o ser humano teve a necessidade de utilizar o transporte a sua deslocação, em que para Lacerda e Passos (2008: 1) afirmam que “O ser humano sempre necessitou se locomover para realizar suas tarefas diárias. O tempo passou e as distâncias e necessidades de locomoção aumentaram”.

De acordo com Freitas, Filho e Rodrigues (2011:50) “Transporte é a denominação referenciada ao deslocamento de pessoas e produtos. Para esses autores “O transporte, em geral, é caracterizado como uma atividade tipicamente de prestação de serviço”.

Pode-se dizer que o transporte têm um papel fundamental no desenvolvimento económico de um país e têm um papel social, podendo agir sobre a melhoria das condições e qualidade de vida das populações. Na visão de Pereira et al (2013: 4) “O transporte é o principal responsável pela movimentação de um fluxo material, de forma eficaz e eficiente, desde um ponto fornecedor até um ponto consumidor. Por isso, é o responsável pela grande parcela dos custos logísticos dentro da maioria das empresas e possui participação significativa no PIB em nações com relativo grau de desenvolvimento”.

Existem vários modais de transportes em que Padula (2008: 26) define-os de seguinte modo:

Os modais de transporte são rodoviário, ferroviário, dutoviário, aquaviário e aéreo, com características diferenciadas. Por isso, é fundamental planejar um sistema de transporte integrado. A complementaridade entre os diferentes modais e a intermodalidade devem ser aproveitadas em toda a sua potencialidade, o que exige apoio logístico adequado e eficiente.

Hoje em dia o transporte público é o mais utilizado pela população logo acaba por ser fundamental para uma cidade dando ao cidadão direito de ir e vir. Deste modo pode-se dizer que “O transporte coletivo é um serviço essencial nas cidades, pois democratiza a mobilidade, constitui um modo de transporte imprescindível para reduzir congestionamentos, os níveis de poluição e o uso indiscriminado de energia automotiva, além de minimizar a necessidade de construção de vias e estacionamento” (Araújo et al ,2011: 580).

De acordo com Leopoldo (2009: 33) “O termo transporte urbano é empregado para designar os deslocamentos de pessoas no interior das cidades e se realiza através dos modos”.

Seguindo este raciocínio Vieira (2014: 16) acrescenta que “o transporte rodoviário é predominante em nosso país e é visto que para se obter uma logística eficaz alguns fatores são primordiais como segurança, tempo e entrega na hora, e no local certo devem estar em perfeita harmonia.”

1.1 Importância Transporte Urbanos de Passageiros

Como sabemos o transporte é importante para desenvolvimento duma sociedade pois de acordo com Gouveia e Ferreira (2009: 3) “O Transporte público de forma geral é um dos elementos fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade. Seu desenvolvimento em anos recentes, as perspectivas abertas ao desenvolvimento tecnológico neste setor, fazem do transporte um elemento ativo e progressista, com aperfeiçoamento sistemático”.

Em outras palavras Oliveira afirma que (2003:16) “Os transportes urbanos revestem-se de importância vital na medida em que as cidades crescem, pois proporcionam uma série de benefícios a todos os segmentos que compõem a sociedade”.

Segundo os autores Valente et al (2008: 28) “O setor de transportes está envolvido em um mercado francamente concorrencial e que, além disso, vem sofrendo profundas alterações oriundas do desenvolvimento tecnológico e da globalização da economia”.

Para Oliveira (2003: 17) “Os serviços de transporte urbano de massas afetam diretamente a qualidade de vida de uma cidade, porque definem as alternativas de deslocamento que os habitantes têm a sua disposição, as atividades de que podem participar e os locais onde podem ir”.

No entanto Ribeiro (2009: 72) diz que:

Pela importância que é o transporte público urbano em uma cidade, é preciso ter sempre meios de medir o grau de satisfação que o serviço está sendo oferecido aos seus usuários, de forma a

transparecer para o cliente (usuário) o estado do serviço pelo qual paga. Deixando os resultados de atuação, do órgão gestor e da empresa prestadora de serviço, transparentes.

Em que segundo Goulart (2008: 22) “Para os usuários de um sistema público, é um direito que tenham um transporte de qualidade e de baixo custo, deve ser tratado como um cliente, tanto pelo órgão gestor, como pelas empresas operadoras, para que, caso satisfeito com o serviço, continue a utilizar o sistema de transporte público”.

Pois para Reis et al (2008: 3) “O sistema de transporte é essencial para a movimentação da economia de um país. Sem este sistema os produtos não chegariam até seus consumidores, as indústrias não teriam acesso as matérias-primas e nem teriam condições de escoar sua produção. É um setor totalmente horizontalizado viabilizando todos os outros setores da economia”.

Sistema de transporte público de passageiros tem que prestar um serviço de qualidade aos seus usuários, logo para Goulart (2008: 22)

O sistema de transporte público por ônibus deve ofertar um bom serviço aos usuários, ter uma infra-estrutura adequada, itinerário definido, vias bem projetadas e veículos em bom estado de conservação, é fundamental o monitoramento e o controle dos aspectos operacionais, tais como, pontualidade no cumprimento do serviço, frequência dos veículos ao longo da linha, cumprimento de um regulamento de transporte definido pelo órgão gestor, etc. Itens que contribuem para a satisfação dos usuários e ao equilíbrio financeiro da operação devem ser priorizados dentro do sistema.

Com as infra-estruturas á um crescimento industrial, ampliando o mercado de produção e de emprego, “Deste modo se perceberá porque é que as infra-estruturas de transportes são tão importantes para induzir/promover o desenvolvimento das empresas e não só, que sobre elas poderão materializar suas estratégias de desenvolvimento, conseguindo fazer conexão das funções de operações e logística empresarial com a estratégia corporativa da organização social” (Furtado,2007: 155).

1.2 Logística nos Transportes Urbanos de Passageiros

1.2.1 Evolução Logística

Pode-se dizer que a logística veio desde de antiguidade mas propriamente da segunda Guerra Mundial em que Buller (2012: 15) diz que “Os estudos em logística militar passaram a ser sistematizados em suas aplicações empresariais desde então, pois a arte de prever e prover recursos nas quantidades necessárias e nos locais necessários em tempo adequado revelou que os sistemas logísticos atribuem vantagem na competição quando integrados com a estratégia e as táticas”.

E ainda o mesmo autor acrescentava que “nos anos 1950, no meio militar, o conceito se expandia, chamando a atenção de universidades e determinando condições de superação no domínio de territórios, no meio empresarial, o pensamento organizacional evoluía, passando a considerar a necessidade de alinhamento dos processos internos e de sua integração englobando aspetos logísticos ”(Ibidem).

Neste sentido Buller (2012: 16) alega que:

A evolução dos processos de administração, a partir dos anos 1980, conferiu papel de destaque à logística, que passou a ser agente de integração e coordenação de todos os processos internos e externos, fator este determinante na obtenção de vantagem competitiva para as organizações. Esta será sustentável tanto quando apresentar maior grau de dificuldade de superação pela concorrência ou dificuldade de imitação, quanto ao representar valor percebido mais elevado pelo comprador.

Com passar das décadas a logística foi-se evoluído com as exigências do mercado em que Rosa (2011: 16) declara que:

Logística é definida como a colocação do produto certo, na quantidade certa, no lugar certo, no prazo certo, com a qualidade certa, com a documentação certa, ao custo certo, sendo produzido ao menor custo, da melhor forma, e deslocado mais rapidamente, agregando valor ao produto e dando resultados positivos aos acionistas e aos clientes. Tudo isso respeitando a integridade humana de empregados, de fornecedores e de clientes e a preservação do meio ambiente.

Do ponto de vista de Filho (2001: 26) a logística é um “processo de planejar, implementar e controlar eficientemente, ao custo correto, o fluxo e armazenagem de matéria-prima, estoque durante a produção e produtos acabados, desde do ponto de origem até o consumidor final, visando atender os requisitos do cliente”. Do mesmo modo Vieira (2014: 8) define-a como “(...) o processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e produtos acabados (e os fluxos de informações correlatas) através da organização e seus canais de marketing de modo a poder maximizar as lucratividades presentes e futuras através do atendimento dos pedidos a baixo custo”.

A logística começa a ter uma nova dimensão começando a fazer parte do processo de gestão da cadeia de suprimento em que Rosa assegura que (2007: 23) “O enfoque nesta fase é o Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos (SCM – Suplly Chain Management), que busca além da integração entre os processos ao longo da cadeia de suprimentos (fluxo de materiais), de informação e de recursos financeiros, a redução de custos, de desperdícios e de agregação de valor ao consumidor final”.

E com essa relevância que a logística veio atingindo comas rápidas mudanças, Rocha et al (2011:13) salienta que ”A maior importância da logística reside em atender ao mercado diante de novos desafios impostos por ele. A rapidez com que as informações chegam aos consumidores imprime novo ritmo de negócio”.

Com tudo isso a logística começa a ter uma integração, dessa forma pode-se dizer que “A aplicação do conceito de Logística Integrada consiste em escolher a alternativa que melhor atende a equação “nível de serviço / custo total mínimo” (Rosa 2007: 24)

Paura conclui-se que (2012: 21) “logística ajuda não somente as empresas, mas a qualidade de vida local, no que diz respeito ao desenvolvimento de infra-estrutura para sua operacionalidade. O tema logística hoje é vital para as empresas à medida que otimiza recursos e aumenta a qualidade, o que significa, gastar menos com resultados melhores.”

A logística teve um avanço significativamente Deste modo Reis (2004: 2) prenuncia que:

Atualmente, a logística é uma das atividades que vem evoluindo e oferecendo grande vantagem competitiva, pois tem como principal objetivo prover o cliente com os níveis de serviços desejados. Sistemas logísticos eficientes e eficazes, buscam diminuir o intervalo entre a produção e a demanda, facilitando a administração e aquisição de materiais, do ponto de origem de um produto até seu destinatário, o consumidor.

“Embora a terceirização de serviços seja uma prática antiga, a forma que esta se apresenta hoje na logística, se constitui numa nova e importante tendência da prática empresarial moderna e que afeta o uso de transportes, pois as empresas produtoras delegam essa função, fortalecendo o setor de operadores de transportes”. Ribeiro e Ferreira (2002: 5)

1.2.2 Objetivo Logística

A logística faz com que o produto correto chega ao cliente correto e no custo correto. Deste modo para Mossman, (2004: 36):

Os objetivos da logística são disponibilizar produtos e serviços no local, no momento em que são necessários para o uso, a um menor custo possível. Para tanto, esta diretamente relacionada com a disponibilidade de materiais (matérias-primas e produtos semi-acabados) no local onde são requisitados. A logística envolve a integração de informações, transporte, inventário, armazenamento, manuseio e embalagem de materiais).

Esses objetivos tem um sistema logística que é maximizar a lucratividade logo Rocha et al (2011: 21) ”como forma de perseguir esse objetivo, há duas dimensões que devem ser frequentemente controladas: a contribuição do projeto do sistema logístico e seu impacto na receita e o custo do projeto do sistema logístico”.

Quando os objetivo são traçados á uma grande qualidade de serviço prestado com isso “ um sistema logístico tem como objetivo a criação de valor para o cliente. Neste sentido, são desempenhadas um conjunto de atividades de modo a disponibilizar ao cliente o produto certo, no local certo, no tempo certo, na quantidade certa, ao custo mínimo ”(Ibidem).

Logo para Carvalho (2012: 32) afirma que:

Importa, pois, aceitar a natureza complexa dos objectivos da logística como um todo (serviço a baixo custo), a dificuldade de melhorias individuais em todas e cada uma das dimensões (variáveis) e a certeza de que se podem ter, pelo menos, trade-off's compensatórios para o

sistema logístico em causa se posicionado em termos de agilidade, de leveza (ou magreza) ou de capacidade resposta.

Deve-se preocupar com o setor logístico em oferecer serviços integrados, contribuindo para a redução dos custos dos clientes, impulsionando as infra-estruturas que produzem um diferencial competitivo, visto que desenvolve a eficiência para aumentar o lucro e obter a maior produtividade com flexibilidade e rapidez.

1.2.3 Atividade Logística

Para o bom funcionamento da logística há que ter em mente a satisfação das necessidades do cliente, desde da seleção do produto até a distribuição. Portanto segundo Santos (2010: 25):

Os grandes problemas nos primórdios das atividades logísticas residiam nos transportes que até então, eram precários e dispunham de poucos modais eficientes; nos custos que eram influenciados pela distância geográfica; e na preservação dos produtos que nem sempre chegavam ao local de entrega em boas condições em decorrência da deficiência de deslocamento e má conservação das rodovias e ferrovias, modais bastante utilizados no início.

De acordo com Rosa (2011: 29) “As atividades da logística são estabelecidas com base no Nível de Serviço, por isso ele se encontra no centro do processo logístico demandando para cada uma das atividades da logística as suas atividades complementares”.

No entanto Buller (2012: 20) alega que

Assim, a proposta essencial da atividade logística se volta a melhorias na atuação das organizações, de modo a proporcionar uma percepção de ganho de valor pelo cliente, a qual é influenciada não apenas pelo alinhamento filosófico e estratégico das organizações participantes, mas pelo alinhamento operacional de fluxos de materiais e informações, bem como, requer forte comprometimento do corpo executivo e políticas focadas em planejamento e gestão do nível de serviço.

De acordo com Henrique (s/d: 11) as atividades dividem de segundo modo atividades primárias (Transporte, Gestão de Estoque, Processamento de Pedidos) e

atividades secundárias (Armazenagem, Manuseio de Materiais, Embalagem, Obtenção, Administração de Informações) e acaba por defini-los de seguinte modo:

Transportes: Atividade muito importante pois absorve de um a dois terços dos custos logísticos.

Gestão de Estoques: Para se atingir um grau razoável de disponibilidade de produto, é necessário manter estoques, que agem como reguladores entre a oferta e a demanda. Responsável por aproximadamente um a dois terços dos custos logísticos. Agrega valor de tempo ao produto.

Processamento de Pedidos: Sua importância deriva no fato de ser um elemento crítico em termos de tempo necessário para levar bens e serviços aos clientes.

Armazenagem: Refere-se à administração do espaço necessário para manter estoques. Envolve problemas como: localização, dimensionamento da área, arranjo físico, configuração do armazém.

Manuseio de Materiais: Está associada com a armazenagem e também apoia a manutenção de estoques. Está relacionada à movimentação do produto no local de estocagem.

Embalagem: Seu objetivo é movimentar bens sem danificá-los além do economicamente razoável.

Obtenção: É a atividade que deixa o produto disponível para o sistema logístico. Trata da seleção das fontes de suprimento, das quantidades a serem adquiridas, da programação de compras e da forma pela qual o produto é comprado.

Administração de Informações: Nenhuma função logística dentro de uma firma poderia operar eficientemente sem as necessárias informações de custo e desempenho.

Logo conclui-se que (...) “as atividades de logística como uma componente operacional da gestão da cadeia de abastecimento, incluindo as aquisições, gestão de inventário, transporte, gestão de frota, recolha de dados e reporte.” Snow (2012; 13)

1.2.4 Custo Logístico

Os custos logísticos representam um tipo de custo muito significativo dentro das empresas para saber identificar e mensurar esse tipo de custo que pode significar muitas vezes a própria existência da empresa. Logo para Henrique (s/d: 176) afirma que custos “logísticos são todos os custos relacionados com a logística de uma empresa, entre os quais se podem destacar os custos de armazenagem, custos de existência (estoques), custo de ruptura de stock, custos de processamento de encomendas e custos de transporte.”

Dessa forma, Reis (2004: 38) assegura que “ (...) o relevante aumento dos custos torna-se um fator restritivo para o alcance de um bom nível de serviço logístico, pois transporte mais rápido custa mais do que transporte lento, maior nível de estoque tem custo maior na manutenção, e assim por diante.”

Indo nessa linha de ideia para Rosa (2011: 43) “ é muito importante para a logística que ela seja realizada dentro de custos planejados”. Dessa forma, você, gestor, profissional de logística, deve sempre fazer uma análise criteriosa dos custos envolvidos no processo logístico de forma a manter o seu equilíbrio. Por isso, nesta seção, você estudará o comportamento dos principais custos da logística.

O custo logístico auxilia muito no desenvolvimento duma cidade / país ou seja aumenta a economia dos mesmos. Para Airolti (2014 22) “Custo de Transporte, que é o valor pago às transportadoras para que suas mercadorias sejam recolhidas e entregues até seu destino final. Esse custo é totalmente ligado aos preços oferecidos pelos prestadores, são ligados também aos tipos de transporte escolhidos pelo embarcador, ou seja, transportes mais rápidos são mais caros, enquanto mais lentos serão mais baratos”.

De acordo com Duarte (2012: 19) “É possível identificar os custos de transporte diretos ou internos, aqueles que são percebidos e financeiramente suportados pelos utilizadores, pelos operadores de transporte e pela administração através da intervenção pública no sector dos transportes, dos custos indiretos ou externos, que são suportados por outros que não os seus causadores”. Segundo Rosa (2007: 29) “Quanto ao relacionamento com o objeto, ou seja, clientes, produtos, regiões ou canais de distribuição, os custos podem ser classificados em:

Custos diretos: São aqueles que podem ser apropriados diretamente ao produto ou serviço desde que haja uma medida de consumo. No caso da Logística são a mão-de-obra, embalagem e outros que refletem diretamente na prestação do serviço.

Custos indiretos: São aqueles que não podem ser apropriados diretamente a cada tipo de objeto/produto ou serviço, no momento de sua ocorrência, tais como os custos com a tecnologia de informação utilizada em um processo logístico que atenda diversos clientes.

Custos fixos: São aqueles necessários ao funcionamento normal da empresa e podem ser repetitivos ou não repetitivos. Ex. Aluguel de um galpão para estocagem de produtos, independentemente do volume transportado, armazenado ou descarregado, esses custos estão incorporados na operação e deverão ser arcados pela empresa.

Custos variáveis: São diretamente proporcionais ao volume de produção/prestação de serviços. No caso da atividade de Logística variam de acordo com o volume transportado, armazenado e dos serviços prestados.

1.2.5 Logística nos Transportes

A logística tem evoluído nos últimos tempos, e hoje pode-se dizer que ela se encontra em qualquer tipo organização. A logística preocupa-se em manter os recursos certos disponíveis no lugar certo, na hora certa.

Para Ribeiro et al (2010: 5) “A logística tem como finalidades principais ligar o ponto de produção ao ponto de consumo com menor custo possível e melhor nível de serviço aos clientes para uma maior satisfação”. Para isso a que haver uma forma de fazer a distribuição ou seu destino, em que segundo Rocha et al (2011: 79) “Para sair da origem, e chegar ao destino, entre os componentes de qualquer canal de distribuição, as mercadorias e produtos precisam de um meio de locomoção.”

Sendo assim Carvalho (2012: 51) alega que “O transporte é uma das atividades mais estruturantes da logística e responsável por uma boa parte dos custos logístico. Um dos grandes focos da logística é precisamente a movimentação dos fluxos físicos de materiais, sejam eles quais forem, através da network por onde se movem/deslocam”.

Também Reis (2004: 36) defende que “O transporte é a área operacional da logística que posiciona geograficamente o estoque e está diretamente ligado com a qualidade do serviço, sendo considerado o maior custo dentro das atividades logísticas”.

Logo pode se dizer que “O transporte, na verdade, é uma importante atividade dentro da logística.” E ainda o mesmo autor salienta que “O item transporte é fundamental para o funcionamento de qualquer empresa em qualquer parte de mundo. E mesmo que a empresa não use esse serviço de forma direta, ela o usa de forma indireta.” Paura (2012: 35)

Nesse sentido Guerreschi (2012: 12) afirma que “A logística de transporte busca atender as necessidades dos mercados consumidores quanto à qualidade dos produtos, como os prazos de entrega no local certo, na hora, no momento certo, ter total eficiência da logística de transporte e ter total comprometimento em seus processos e gerencia-lo com responsabilidade”.

Tendo em conta que “O transporte é responsável pela maior parcela dos custos logísticos, tanto para uma organização quanto na participação dos gastos logísticos em relação ao Produto Interno Bruto (PIB) de uma nação, e ainda depende do estágio de desenvolvimento econômico da nação” (Buller 2012: 87).

Seguindo esta linha de ideia Benevides et al (s/d: 1) realça que “logística do transporte nos ajuda na movimentação de materiais, fazendo com que sejam entregues da melhor forma para o consumidor final” Ou seja Guerreschi (2012: 29) alega que “A logística de transporte tem como função básica, transportar produtos ou bens dando acesso à sociedade a adquirir um produto ou serviço que não esteja ao seu alcance, ou o estariam apenas a um elevado preço. Têm, assim, como função econômica de promover a integração entre sociedades que produzem bens diferentes entre si”.

Os autores Ribeiro e Ferreira (2002: 5) admitem que:

Na relação Transporte e Serviço ao Cliente, o primeiro é extremamente influente no desempenho do segundo, devido às exigências de pontualidade do serviço, tempo de viagem, capacidade de prover um serviço porta a porta, à flexibilidade para o manuseio de vários tipos de cargas, gerenciamento dos riscos quanto a roubos, danos e avarias e à capacidade de o transportador oferecer mais que um serviço básico de transporte, tornando-se capaz de executar outras funções logísticas.

1.3 O sistema de Transporte Público Urbano em Cabo Verde

1.3.1 Funcionamento do sector

O sector dos transportes público urbano de passageiros em Cabo Verde esta regulamentado, pelo Decreto-lei nº9/2006 de 30 de Janeiro que aprova o Regulamento de Transportes em Automóveis, adiante designada de RTA.

Este capítulo terá como suporte a referida legislação, aprovado em sede de conselho de Ministros em 2006, técnico, e pesquisas feitas no site de Agencia de Regulação Económica (ARE).

Ao abrigo do número 3, do artigo 3º, do RTA, o transporte público é realizado em veículos automóveis da propriedade de uma entidade singular ou coletiva, por conta de uma segunda entidade, cabendo a primeira o direito a receber uma remuneração direta.

O nº 3 do artigo 5º da mesma legislação, diz que os transportes públicos podem ser explorados em regime de:

- a) Transportes de aluguer
- b) Transportes coletivos

Transportes coletivos são os transportes por conta de outrem em que os automóveis são utilizados por lugar da sua lotação ou fração da sua carga, segundo itinerário e horário previamente estabelecido, podendo servir a várias pessoas sem estar ao serviço de nenhuma delas, em exclusivo.

Para efeito do disposto no presente diploma e legislação complementar, Segundo o número 1 do artigo 2º do Regime jurídico dos transportes coletivos urbanos de passageiros, ainda pode-se dizer que, transporte coletivo é o transporte de passageiros efetuado por meio de veículo automóveis construídos ou adaptados para mais de nove lugares sentados, incluindo o do condutor.

Entretanto ao serviço regular urbano, ainda menciona que no número 2 do mesmo artigo, o serviço de transporte coletivo público que assegure o transporte de passageiros

nos centro urbano segundo itinerários, frequências, horários e tarifas predeterminados e em que podem ser tomadas e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas.

Do artigo 2º numero 8 do Regime jurídico dos transportes coletivos urbanos de passageiros, destaca ainda que os veículos automóveis destinados especialmente ao serviço regular urbano, construídos ou adaptados para uma lotação de mais de (41) quarenta e uma pessoas, incluindo o condutor, com as restantes características definidas neste diploma ou por portaria do membro do governo responsável pela área de transportes.

Neste capítulo que interfere a acesso ao mercado de serviço regular urbano no que toca a capacidade financeira, o artigo 16º número 1 e 2 refere que a capacidade financeira consiste na posse de recursos necessários para garantir o início das atividades e a boa gestão da empresa. As empresas devem dispor de um capital social inicial mínimo de dez mil contos para os efeitos de início atividade e, durante o exercício como operadoras, de um montante de capital não inferior a quinhentos contos por cada veículo licenciado que possuam.

O exercício a atividade de transportes públicos carece de licença a passar pelos serviços dos transportes rodoviários por cada veículo afeta a essa atividade, ou pela Camaras Municipais.

Os transportes públicos devem ser efetuadas em veículos automóveis com matrícula nacional registados em nome do título de licenças ou de quem tenha autorização de uso, gozo ou de fruição. Todas as licenças de veículos pertencentes à mesma empresa individual ou coletiva constam de um único alvará titulado à empresa beneficiária.

Sendo que o presente trabalho enquadra-se no contexto geográfico da ilha de São Vicente, mais precisamente na cidade do Mindelo, do artigo 18º numero 2 de capítulo III, do mesmo Decreto-Lei, interagindo no ponto mais diretivos). São da competência dos Municípios (que no caso é Câmara Municipal da ilha) nas respetivas áreas jurídicas, a concessão e o cancelamento das licenças, bem como a emissão dos respetivos títulos, para os transportes coletivos em veículos ligeiros e pesados de passageiros no percurso intra-concelho.

Conforme o artigo 7º número 1 e 2 do Regime jurídico dos transportes coletivos urbanos de passageiros, o mercado de serviço regular urbano deve organizar-se funcionar de modo a evitar situações de monopólio ou de atomização tais que afetem negativamente seja o interesse da coletividade, seja o equilíbrio económico-financeiro das operadoras, ou a independência e eficácia das entidades reguladoras.

A ARE estudara permanentemente e tomará as providências preventivas e respectivas que se mostrem convenientes para o respeito dos princípios estabelecido o pelo diploma, desde que caibam nas suas competências, ou proporá medidas legislativas ou outras pertinentes, mas juntamente com o artigo 32º do Regime jurídico dos transportes coletivos urbanos de passageiros, do mesmo, deve ser executado obedecendo o padrão técnico-operacional estabelecido pela Direção Geral dos Transportes Rodoviários (DGTR).

1.3.2 Regulação do Setor

O número 1 do artigo 3º do Regime jurídico dos transportes coletivos urbanos de passageiros, refere atividade de transportes coletivos urbanos está sujeita à regulação independente da ARE.

A ARE estabelece e regula as condições de acesso à atividade, de garantia da existência de condições que permitam satisfazer de forma eficiente a procura da prestação dos serviços, de proteção do equilíbrio económico-financeiro dos prestadores de serviço e de proteção dos direitos dos consumidores.

A ARE tem ainda de acordo com o mesmo artigo, para além da sua competência consultiva, poderes de regulamentação, supervisão e sancionamento das infrações, nomeadamente em matéria de concessão do serviço público de transportes coletivos, preços e tarifas, relacionamento comercial dos operadores e qualidade do serviço.

Relativamente, o número 3 realçar que, toda e qualquer ação que implique relevantes consequências nas condições económicas do mercado do transporte regular de

certo centro urbano, nomeadamente o estabelecimento da rede de linhas, carece de parecer prévio da ARE.

1.3.5 Fiscalização

Ao abrigo do artigo 74º, a fiscalização do cumprimento, das imposições previstas na lei, são competência da ARE, da Direcção-Geral dos Transportes Rodoviários e da Polícia Nacional.

Os números 1, 2 e 3 do artigo 76º do regime jurídico, diz ainda que, a competência para a instrução dos processos por violação das regras do presente diploma e os seus regulamentos, ou de outra legislação aplicável ao sector dos transportes públicos, pertence a ARE e á DGTR, que entre si manterão contactos e informações recíprocas sistemáticas, em termos a estabelecer em regulamento.

Portanto cabe a ARE a instrução e sancionamento de processo por infração que tenham a ver mais diretamente com as regras de acesso e permanência dos operadores no mercado, funcionamento deste e dos operadores, incumprimentos dos deveres resultantes dos cadernos de encargos e violação ou não acatamento das suas próprias decisões em matérias de regulação do sector, designadamente quanto a preços estabelecidos ou percursos autorizados aos operadores de serviço regular urbano, bem como tudo o mais que for decorrência das suas atribuições prevista no artigo 3º e em outros lugares deste diploma.

E compete à DGTR instruir e sancionar os processos concernentes ao licenciamento dos veículos, à sua conformidade técnica com os parâmetros legais, às infrações as regras técnicas e ao comportamento nas estradas.

1.3.6 Preço e Tarifa de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros

De acordo com o artigo 4º dos números 1 e 2 do Regulamento de preços e tarifas de transporte coletivo urbano de passageiros em Cabo Verde, o cálculo das tarifas tem como

objetivo garantir a justa remuneração dos investimentos e dos custos operacionais visando sempre o bem-estar dos utentes.

O cálculo, a aprovação e a aplicação das tarifas terá como base os seguintes princípios:

- a) A estrutura de custos da empresa,
- b) Os dados da contabilidade analítica/regulatória aprovadas pela entidade reguladora,
- c) E outros dados que se julgarem pertinentes.

O artigo 6º do mesmo regulamento, diz ainda que, os preços e tarifas adoptados devem cumprir os seguintes objetivos:

- a) Sustentabilidade: em que as tarifas deverão permitir as empresas concessionadas, a medida em que estas operem de forma económica e prudente, a oportunidade de obter de receitas suficientes para cobrir os custos de operação, os impostos, as amortizações e uma taxa de rentabilidade que garanta a remuneração adequada do capital investido e um grau de eficiência e eficácia operativa das mesmas. A referida taxa deve ser similar á de outras atividades de risco similar ou comparável nacional e internacional.
- b) Eficiência produtiva: ou seja, os preços deverão assegurar, para os usuários, o custo mínimo razoável.
- c) Eficiência alocativa: as tarifas devem levar em consideração as diferenças razoáveis que existem no custo dos diferentes tipos de produtos e atividades regulados, considerando a forma de prestação e a localidade geográfica;
- d) Equidade e eficiência distributiva: em que, todos os consumidores dentro da área de concessão têm o direito a ter acesso aos transportes coletivos, nos termos dos planos de expansão e a preços adequados ao nível da qualidade de serviço prestado (universalidade).
- e) Igualdade e solidariedade: ou seja os serviços prestados não serão indevidamente discriminados entre os consumidores. Contudo, o regime tarifário tomara em consideração as necessidades específicas dos consumidores de baixo renda e outros casos especiais.

O artigo 8º sugere que (competência para aprovação de preços e tarifas) compete á ARE a aprovação, indexação e revisão das tarifas de transporte coletivo urbano de passageiros, nos moldes definidos no presente regulamento.

Dentro da ótica de aprovação das tarifas resultantes do concurso de linhas, o artigo 10º número 1 e 3 diz que, a ARE elaborará os critérios para a apresentação do tarifa dos bilhetes, dos passes comuns e sociais e dos módulos de linhas ou bloco de linhas a serem praticadas durante a vigência do contrato de concessão.

Para efeito de determinação do preço dos bilhetes vendidos aos utentes serão considerados os seguintes componentes:

- a) Custos operacionais (fixos e variáveis);
- b) Custos administrativos e de comercialização dos bilhetes;
- c) Impostos diretos e indiretos;
- d) Seguros de responsabilidade civil e de terceiros;
- e) Custo total por quilômetro;
- f) IPK- o índice de passageiros por quilómetros
- g) Taxa de rentabilidade aprovada.

Conforme o artigo 14º nº 1 a tarifa dos passes comuns é calculada a partir da tarifa do bilhete avulso não podendo ser menos 65 (sessenta e cinco), nem mais do que 80 (oitenta) vezes o preço do bilhete avulso. Segundo o artigo 15º nº 1 a tarifa dos passes sociais é calculada a partir da tarifa do bilhete avulso não podendo ultrapassar 65 (sessenta e cinco), vezes o preço do bilhete avulso

Recorda-se que a tarifa dos TCUP é revista anualmente, através do cálculo do custo médio, que considera os preços dos insumos, os parâmetros de depreciação e remuneração dos veículos e informações sobre a demanda (passageiros transportados no período da última atualização tarifária) e oferta (quilometragem percorrida no período da última atualização tarifária). A tarifa de equilíbrio é determinada pela relação entre o custo por quilómetro (CVE/km) e o índice de passageiros por quilómetro equivalente (IPKE).

1.3.7 Os custos de Transporte Público Coletivo de Passageiros

Os custos que compõem a metodologia podem ser agrupados em três grupos:

- Custos variáveis;
- Custos fixos;
- Impostos e taxas.

O custo variável é a parcela do custo operacional que mantém relação directa com a quilometragem percorrida, ou seja, sua incidência só ocorre quando o autocarro está em operação e é composto pelos seguintes custos:

- Custos com combustíveis.
- Custos com lubrificantes.
- Custos com material de rodagem.
- Custos com peças e acessórios.

Os custos variáveis são calculados em virtude dos tipos de autocarros, ou seja, cada tipo de veículo possui um coeficiente de consumo próprio.

Esses coeficientes foram levantados com base nos dados enviados pelas empresas e em pesquisas realizadas em outras cidades (Benchmarking).

O custo fixo é a parcela do custo operacional que não se altera em função da quilometragem percorrida, ou seja, os gastos com os itens que compõem esse custo ocorrem mesmo quando os veículos não estão operando e são compostos pelos seguintes itens:

- Depreciação do capital investido em autocarros e instalações.
- Remuneração do capital investido em autocarros, instalações e almoxarifado.
- Despesas com pessoal de operação, administrativo e manutenção.
- Despesas gerais.
- Seguros diversos.
- Taxas diversas.

A depreciação sobre o capital investido em autocarros foi calculada pelo método dos dígitos inversos. A vida útil e o valor residual de cada tipo de autocarro é variável para cada modelo.

A remuneração do capital é calculada sobre a parcela do autocarro não depreciado, não sendo superior a uma taxa de 10% ao ano.

A depreciação sobre o capital investido em instalações e equipamentos é calculada multiplicando-se um coeficiente de 0,0001 por mês sobre o preço do veículo novo ponderado, multiplicado pela frota total.

A remuneração do capital investido em instalações e equipamentos é calculada com um coeficiente anual de 4% sobre o preço do veículo novo ponderado, aplicando-se uma taxa máxima de 10% ao ano. Esse valor é dividido por 12 (12 meses) e multiplicado pela frota total. O capital investido em almoxarifado (materiais em stock) se refere aos custos com a manutenção do estoque de peças e equipamentos.

O custo com pessoal de operação é calculado a partir das informações repassadas pelas operadoras e através da análise da legislação laboral vigente. O cálculo se baseia na apuração do salário médio dos condutores, cobradores e controladores, somados os encargos (INPS e outros) e benefícios previstos na lei.

1.3.8 Política de Trajeto de Frota/Linhas

O nº 10,11,14,15,17e 18 do artigo 8º do Regime Jurídico dos Transportes Coletivos Urbanos define linhas ou carreiras como sendo ligações regulares entre duas localidades que são pontos terminais, por itinerário, paragens e tarifas pré-definidos.

Segundo Reck (s/d: 39) “Linha: refere-se ao serviço regular de determinado meio de transporte, seguindo regras operacionais próprias, identificando unicamente, um conjunto de componentes, a saber: itinerário, pontos terminais, frota operacional, tarifas etc.;

Prolongamento de linhas: que é extensão do itinerário de uma linha a partir de um dos terminais, em percentagem daquela não superior a (30) trinta por cento, desde que a quantidade das viagens do prolongamento seja inferior a quarenta por cento das viagens

das linhas. Linhas rentáveis: são linhas ou associações de linhas que tenha pelo menos rentabilidade normal.

Frequência das linhas: é o intervalo do tempo em que por cada paragem deve passar um autocarro, fixado do modo a que se satisfaçam adequadamente as necessidades de mobilidade da população. Frota normal do operador: o número mínimo global de autocarros, programados e de reserva, suficiente para um certo operador estar no mercado de serviço regular comum, atendendo às linhas que explora. Frota de linhas: número de autocarro programado suficiente para satisfazer a demanda em certa linha ou carreira, de acordo com o respetivo frequência.

O ciclo-de-vida dos transportes tem um desempenho durante as suas funções para determinar a sua segurança e produtividade. Logo, as operadoras depara as questões sempre presentes relacionadas á estratégia do trajeto das frotas/linhas para o bem-estar da empresa.

O artigo 34º explica que nenhuma operadora pode ter na sua frota mais de (25) vinte e cinco por cento de autocarros com idade superior dez anos de idade. Já o artigo 35º numero 1 e 2 menciona que por cada lote de dez autocarros programados a operadora deverá ter um autocarro de reserva, e se a média de idade da sua frota for superior a cinco anos, a operadora é obrigada a dispor de um autocarro de reserva por cada lote de oito autocarros programados.

A TRANSCOR-SA.SV dispõe de uma frota de 53 autocarros, sendo 34 efetivos e 19 reservas. As reservas são utilizadas para fins turísticos, alugueres, fretes e outros serviços. De acordo com o PCA da empresa Eng. Luis Gonzaga, ate dezembro receberão mais 8 autocarros de forma substituírem os autocarros com cerca de 10 anos.

CAPITULO II- METODOLOGIA

2. Enquadramento Metodológico

No presente capítulo será descrito o tipo de investigação utilizado, como a abordagem, o campo empírico utilizado, descrevendo a apresentação e interpretação dos resultados, isto tudo para poder encontrar a resposta da pergunta de investigação nesta fase, que é a fase metodológica em que segundo o Fortin, (1999: 40) “o investigador determina os métodos que utilizará para obter as respostas às questões de investigação colocadas, escolhe um desenho apropriado com a determinação de um método, define a população e a amostra, assim como o instrumento de colheita de dados e a análise de dados”.

E ainda Prodanov & Freitas acrescenta que (2013: 14) “a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade”.

Primeiramente foi feita revisão de literatura Findlay, Costa e Guedes (2006: 16) (..) analisam-se as mais recentes obras científicas disponíveis que tratem do assunto ou que dêem embasamento teórico e metodológico para o desenvolvimento do projeto de pesquisa”. É aqui também que são explicitados os principais conceitos e termos técnicos a serem utilizados na pesquisa. Onde houve a necessidade de recorrer a fontes bibliográficas como livros, artigos publicados, revistas, trabalhos de investigação produzidos em âmbito académicos, jornais e bases dados on-line.

Na segunda fase é a realização o trabalho propriamente dito. A metodologia desenvolvida é quantitativa e qualitativa, na presente investigação será apresentada neste capítulo, encontra-se dividida em cinco (5) etapas: Tipo de estudo, Técnica de pesquisa, População alvo ou Campo de estudo, os procedimentos éticos, Analise de dados.

2.1 Tipo de Estudo

Para melhor compressão do tema a delinear, será utilizado estudo de abordagem quantitativo e qualitativa de caracter descritiva e exploratória, pois este método pretende

conhecer as características de uma determinada realidade. Em que para os autores Prodanov e Freitas, (2013: 70) “Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados.

O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo”. E caracter exploratório em que de acordo com Gerhardt e Silveira (2009: 35) “Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Este método foi utilizado na revisão de literatura e na entrevista feita realizada ao PCA da empresa TRANSCOR-SA.SV.

Em que segundo Carmo e Ferreira (1998: 179) “Os objetivos da investigação quantitativa, consistem essencialmente em encontrar relações entre variáveis, fazer descrições recorrendo ao tratamento estatístico de dados recolhidos, testar teorias”.

Essa abordagem está evidenciada na necessidade de utilizar a técnica de pesquisa por questionário, na qual irá quantificar os dados relativos a descrever a percepção dos utentes dos serviços prestados da TRANSCOR-SA.SV. E com interpretação dos dados obtidos com o questionário torna a pesquisa de caracter descritiva, logo a pesquisa descritiva “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento” Prodanov e Freitas, (2013: 52).

2.2 Técnica de Pesquisa

No seguinte estudo será utilizado o questionário como instrumento de recolha de dados do tipo de respostas maioritariamente fechadas ou abertas (Anexo 2). Onde os seguintes autores Silva e Menezes (2001: 33) alegam que “é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante. O questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções As instruções devem

esclarecer o propósito de sua aplicação, ressaltar a importância da colaboração do informante e facilitar o preenchimento”.

Na apreciação de Hicks (2006: 23) “A principal vantagem dos questionários é o facto de poderem ser concebidas e utilizadas para qualquer fim ou grupo de pessoas”.

Foi elaborado 135 questionários a utentes da TRANSCOR.

2.3 População Alvo

Segundo Fortin (1999: 373) a população “é um conjunto de todos os sujeitos ou outros elementos de um grupo bem definido tendo em conta varias características semelhantes, sobre o qual assenta a investigação”, ou seja a população-alvo é conjunto de pessoas das quais pretende adquirir informações. Ainda o mesmo autor acrescenta que Segundo Fortin (2009: 311) “a população acessível é a porção da população alvo a que se pode aceder. Tanto quanto possível, ela deve ser representativa da população alvo”,

O Hicks (2006: 323) sustenta a ideia acrescentando que “a população é um grupo de pessoas que tem uma característica em comum que é do interesse do investigador”. O público-alvo do presente trabalho é constituída por 135 utentes da TRANSCOR-SA.SV.

2.4 Processo de Amostragem

A amostra pode-se dizer que é uma parte da população, ou seja em envés de estudar toda a população, observa-se apenas uma parte dela. A amostra pode ser entendida como um subconjunto dos elementos ou sujeitos tirados da população que são convidados a participar no estudo, tratando-se de uma réplica em miniatura da população alvo, que se refere a população cujo investigador pretende estudar e fazer generalizações, Fortin (1999: 41).

Portanto, o número escolhido será adequado, a fim de atingir os objetivos do presente estudo de investigação e obter os resultados necessários. Onde foi inquerida uma amostra de 135 questionários, que conta com 10.000 utentes das linhas mais

movimentadas. A amostra representou uma margem de erro de 8.4% e um nível de confiança de 95%.

2.5 Os Procedimentos Éticos

Um dos pontos importante do trabalho são princípios éticos pois para Fortin (1999: 114) “a ética é o conjunto de permissões e de interdições que têm um enorme valor na vida dos indivíduos e em que estes se inspiram para guiar a sua conduta”. Ainda Freixo sustenta a definição alegando que (2012: 206) salienta que “a ética é a ciência da moral de dirigir a conduta ou seja podemos dizer então de forma mais geral que a ética se apresenta como um conjunto de permissões e interdições que assumem especial valor e significado na conduta dos indivíduos”.

A pesquisa foi autorizada pelo Presidente da TRANSCOR-SA.SV, em resultado de um pedido de autorização, anteriormente solicitada, para a realização da mesma (anexo 1).

Depois, o inquerido foi informado que toda e qualquer informação que o possa identificar, onde tomaram conhecimento sobre o estudo a ser realizado e concordaram em tomar parte da pesquisa, para que os objetivos traçados pudessem ser alcançados pelo investigador em que a sua identidade não serão divulgados tornando-os anonimatos.

Na elaboração deste estudo foi respeitada e protegida todos estes direitos assim informado aos participantes e explicando tudo sobre o estudo procedeu de forma a garantir o sigilo, segurança e manter o anonimato dos participantes, demonstrando sempre a ética e o profissionalismo exigidos.

Apresentação da Empresa TRANSCOR-SA.SV

Localização

Nome: Empresa de Transportes Rodoviários de Passageiros – TRANSCOR-SV.SA

Localização: Avenida Manuel de Matos

Diretor Geral: Eng. Luís Gonzaga Da Cruz Fortes

Identificação Fiscal: 200505939

Forma Jurídica: Sociedade Anónima

Telef: 2324482/2315232

Fax: 2324481

Caixa Postal: 172

E-mail: transcorsv@transcor.cv ou Luís.gonzaga@transcor.cv

Capital social

Dispõe de um Capital Social de 50.000.000 contos

Número de Acionistas

Total de Acionistas – 70

Acionistas Trabalhadores – 61

Acionistas não Trabalhadores – 9

Evolução Histórica da TRANSCOR E. P.

A TRANSCOR EP (Empresa Publica) surgiu em 1977 com o apoio da Suécia que ofereceu alguns autocarros ao ICS (Instituto Cabo-Verdiano de Solidariedade) através do Decreto-lei 159/79 de 31 de Dezembro). Com a chegada dos autocarros o Governo de então resolveu constituir a Empresa Pública de transporte coletivo com um capital social de 21 milhões de escudos cabo-verdianos.

A TRANSCOR EP era uma sociedade por quotas em que 50% das ações pertencia ao ICS e os outros 50% às 14 câmaras municipais que existiam até 1990.

Durante os primeiros anos a TRANSCOR atuava nas ilhas de Santo Antão, São Vicente e Santiago prestando serviços de transporte coletivo de passageiros urbano e inter-urbano. Nos finais dos anos 90 foi decidido, devido a problemas financeiros, encerrar as atividades em Santo Antão e transferir os ativos da empresa para São Vicente. O mesmo aconteceu com os serviços inter-urbanos de Santiago em 1992, passando a empresa a atuar nessa ilha somente na cidade da Praia.

Ainda em 90 a TRANSCOR Ep perde o monopólio e o subsídio do estado. Por causa disso deu-se início ao processo da criação da empresa TRANSCOR Rent-a-car nas ilhas de Santiago, S. Vicente e Sal com o objetivo de financiar o transporte público que tinha perdido os subsídios do estado.

A TRANSCOR EP foi sempre uma empresa problemática, principalmente devido ao baixo preço dos bilhetes existente na época, que eram sempre constantes em relação à inflação e com a entrada em 1996 de uma outra empresa concorrente de transporte coletivo no mercado, a Moura Company, fez com que a empresa ficasse numa situação financeira deficitária.

Volvidos 5 anos de atividade a TRANSCOR foi obrigada a encerrar o serviço de rent-a-car porque não houve possibilidade de funcionamento por falta de renovação das suas viaturas/ autos gerado pela sua descapitalização.

Em Março de 2002 foi publicado no Boletim Oficial, o Decreto-lei 11/2002, que transforma a Empresa TRANSCOR numa Sociedade Anónima. E no mesmo ano foi publicado no B.O, o Decreto-lei 12/2002 que determina a extinção e entrada em liquidação da Empresa TRANSCOR E. P.

Como alguns trabalhadores de São Vicente tinham tomado parte em vários estudos feitos na TRANSCOR EP por técnicos internacionais, que propuseram aos sucessivos governos a separação de São Vicente de Santiago, porque se Santiago fosse ao fundo arrastaria consigo São Vicente, e também como conheciam bem a realidade de São Vicente e sabiam que era possível transformar a TRANSCOR EP numa empresa rentável, decidiram avançar com uma proposta.

Assim propuseram ao governo com o valor das suas indemnizações a compra dos ativos da empresa e assim construíram uma nova empresa com o nome de TRANSCOR SV, SA (São Vicente, Sociedade Anónima). Os trabalhadores acabaram por manter o nome TRANSCOR porque eles chegaram à conclusão que esse nome já era conhecido no mercado e que só trazia mais-valias para a empresa.

Missão

A missão da TRANSCOR SV é a prestação de serviços de transporte público urbano de passageiros, orientado por critérios de sustentabilidade, contribuindo para um desenvolvimento que atenda as necessidades do presente sem comprometer as possibilidades das gerações futuras satisfazendo as suas próprias necessidades, segundo os princípios de racionalidade económica e financeira e de eficácia social.

Visão

A visão da TRANSCOR SV é desenvolver o funcionamento regular do serviço público de transportes coletivos, na cidade do Mindelo e zonas limítrofes.

Valores

- ✓ Prestação de um serviço de qualidades aos clientes e demais utentes;
- ✓ Aposta na qualificação dos serviços e dos recursos humanos;
- ✓ Elevados padrões ético-profissionais;
- ✓ Trabalho em equipa.

Objetivos

- Ter uma empresa capaz e com um serviço de qualidade a nível de São Vicente;

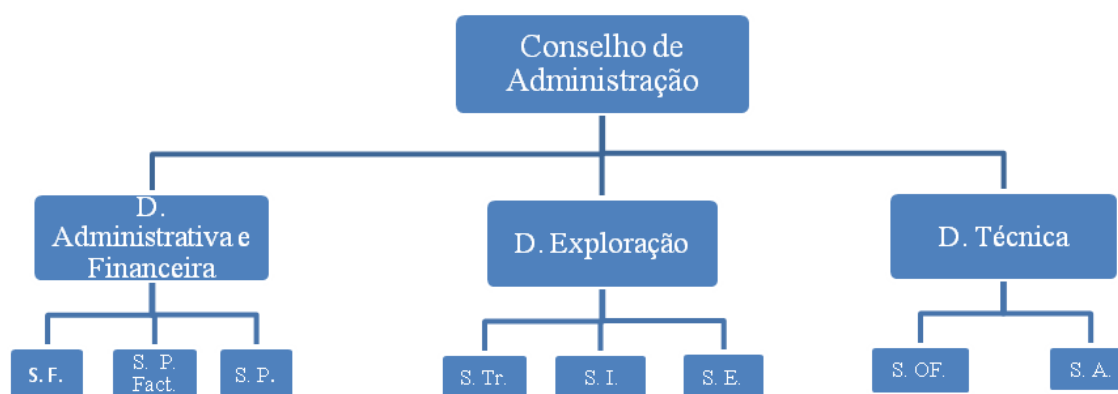
- Ter uma frota adequada, com viaturas em condições técnicas e com conforto;
- Ter um programa de horário adequado às necessidades dos seus utentes;
- Em concertação com a Câmara Municipal da ilha, ter todas as sinalizações possíveis nas linhas de maior intensidade.
- Antecipar e responder a tempo às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes;
- Assegurar o serviço oferecido com uma elevada eficácia social, económica e financeira;
- Contribuir para o desenvolvimento sustentado do sistema de transporte da ilha de São Vicente;
- Melhorar a imagem da empresa.

A Responsabilidade Social da TRANSCOR-SA.SV

- A TRANSCOR SA integra preocupações sociais e ambientais nas suas operações quotidianas e na sua interação com todas as partes interessadas, contribuindo de forma positiva e gerindo os impactos sociais e ambientais, como forma de assegurar e aumentar a competitividade.

A responsabilidade social da Empresa é encarada como um investimento a longo prazo, contribuindo dessa forma para o desenvolvimento e crescimento da Empresa.

Organigrama



Conselho de Administração

O conselho de Administração garante a prestação de serviços de transporte coletivo, gerindo os meios financeiros à disposição dentro das diretrizes recebidas da Assembleia-geral, assegurar a operacionalidade da frota ao serviço.

Direção Administrativa e Financeira

A Administração Financeira tem como objetivo acompanhar a atividade e a situação económica e financeira da empresa, supervisão e vigilância ao cumprimento das normas por forma a garantir a estabilidade económica e financeira da empresa, possibilitando o cumprimento dos assumidos. Coordenar o apoio técnico a desenvolver no âmbito das relações com instituições particularmente no que respeita as reguladoras.

Direção de Exploração

Garantir a prestação de serviço público de transporte de passageiros, em condições de segurança, eficiência e eficácia.

Direção Técnica e Armazéns

Assegurar a execução de todos os trabalhos de manutenção, conservação e lubrificação das viaturas e seus componentes, de acordo com padrões de qualidade e características técnicas determinadas, numa ótica de otimização dos meios e recursos disponíveis.

Serviços Financeiro

Uma das funções do serviço financeiro é assegurar os recebimentos e pagamentos da empresa, garantindo o cumprimento das normas de segurança na gestão dos valores e sua responsabilidade. Controlo e tratamento de todo o processo documental para pagamento de fornecedores.

Serviço de Pessoal

Preparar a escala de férias, assegurar a coordenação e seu cumprimento, organizar ações de carácter recreativo e cultural, controlar o absentismo e as horas extras promovendo a sua diminuição, controlar o stock de consumo de matérias de escritório no economato, elaborar, controlar e manter organizado todo o expediente relativo ao pessoal.

Serviço de Programação e Faturação

Elaborar toda a documentação interna para a folha de caixa e pagamentos externos, lançamento diária das receitas e despesas nos livros. Emissão das faturas e envio das mesmas à secretaria para distribuição.

Serviço de Tráfego

Observar o comprimento dos horários de partida, de chegada e de passagem do material circulante a partir do seu posto de expedição e ainda faz o controlo dos passageiros que passam por este posto.

Serviço de Inspeção

A sua função é fiscalizar os títulos de transporte nos veículos da empresa, efetuando “revisões”, atuando nas transgressões de acordo com as normas da empresa e esclarecendo devidamente o público, no sentido de dissuadir e evitar transgressões futuras.

Serviço de Estatística

Uma das funções do serviço de estatística é zelar pelo comprimento do plano de tráfego mediante recolha e fiscalização dos dados estatísticos, informando o chefe da direção

Serviço Oficial

No serviço oficial há que assegurar a manutenção de todos os equipamentos administrativos da empresa, preparar a informação que permita o acompanhamento da atividade e informar os níveis hierárquicos superiores de forma a organizar, executar e controlar a prestação de serviços de assistência à frota, visando uma boa qualidade de execução e a melhoria da eficiência e da produtividade.

Serviço de Aprovisionamento

A sua finalidade é assegurar todo o processo de aquisição, receção, conservação e distribuição interna dos materiais e fazer a gestão dos materiais em stock.

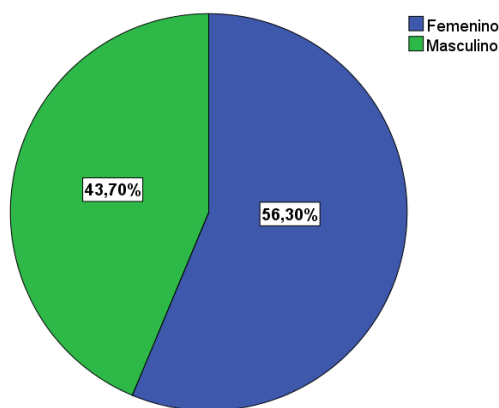
CAPITULO III- ANÁLISE DE DADOS

3. Análise de Dados recolhidos

Perfil dos Inquiridos

Os gráficos apresentados abaixo foram lançados com a finalidade de saber de que forma a logística se manifesta no seio de sociedade são-vicentina que utiliza transportes públicos para se moverem no seu dia-a-dia e que permitem a realização das suas diversas tarefas dentro e nos arredores da cidade.

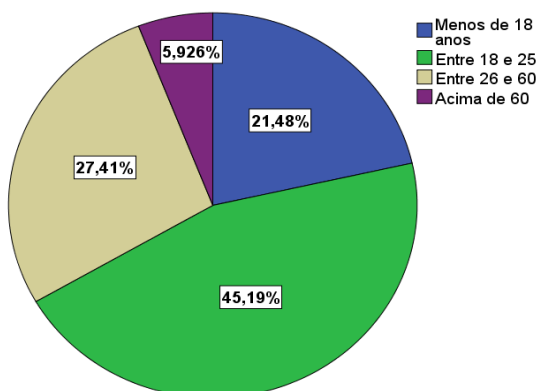
Gráfico 1: Género dos Inquiridos



Fonte: Própria

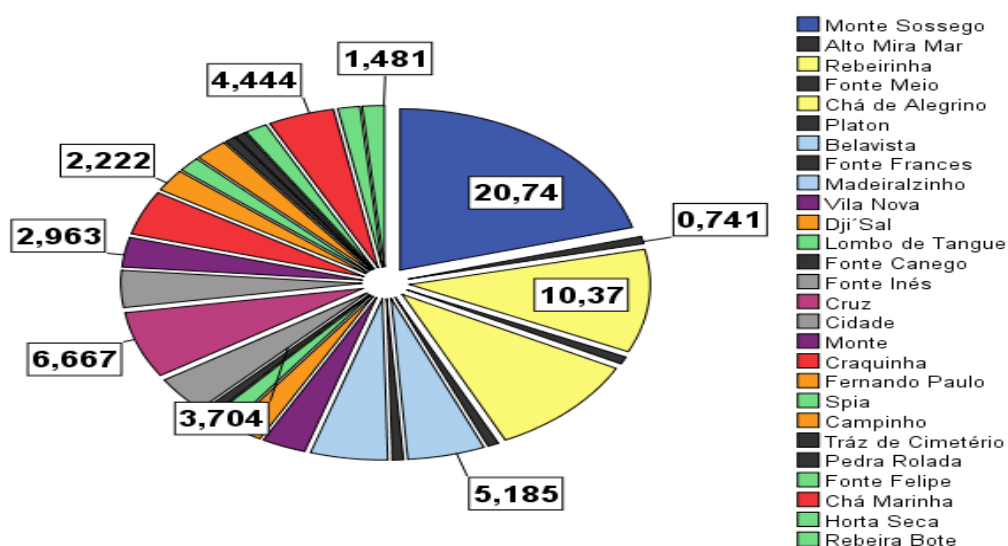
O gráfico citado acima indica que dos 135 inquiridos, 76 são do sexo feminino, que expõe um peso de 56,30% da amostra e os 59 que restam são do sexo masculino que expõe uma taxa de 43,70% da mesma, e os dados recolhidos concluíram que os inquiridos são maioritariamente do sexo feminino.

Gráfico 2: Idade dos inqueridos



Quanto á idade, verificou-se que dos 135 inquiridos, 29 com um peso de 21,48% na amostra tem idade menos de 18 anos, 61 com um peso de 45,19% tem idade entre os 18 a 25 anos, 37 com o peso de 27,41% tem entre 26 a 60 anos, e por fim 8 com um peso de 5,9% tem acima de 60 anos. Entretanto, conclui-se que a faixa etária dos utentes dispõe-se entre os 18 a 25 anos, ou seja, a maioria dos utentes que utilizam a TRANSCOR-SA.SV, são jovens.

Gráfico 3: Residência dos inquiridos

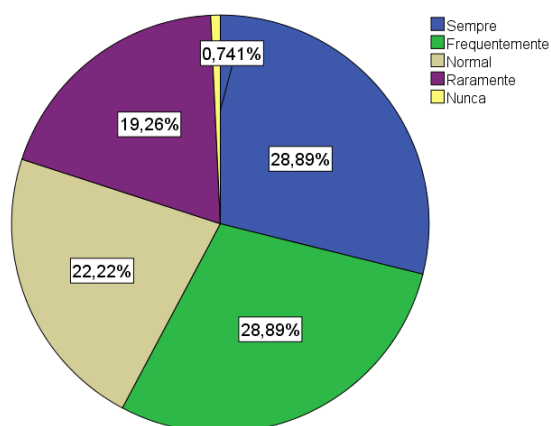


Fonte: Própria

Relativamente a residência, averiguou-se que de entre as 27 zonas do qual reside os utentes em estudo, a maioria são de Monte Sossego representando um peso de 20,74% da amostra, e a minoria das zonas verdeadas como se pode ver acima, representando um peso de 1,5% na amostra cada. De acordo com o gráfico acima, as áreas com a mesma cor representam portanto as zonas com percentagens idênticas dos questionados.

Logo conclui-se que a maioria dos utentes inquiridos, residem na zona de Monte Sossego, que de facto tem uma grande clientela na ilha de São Vicente.

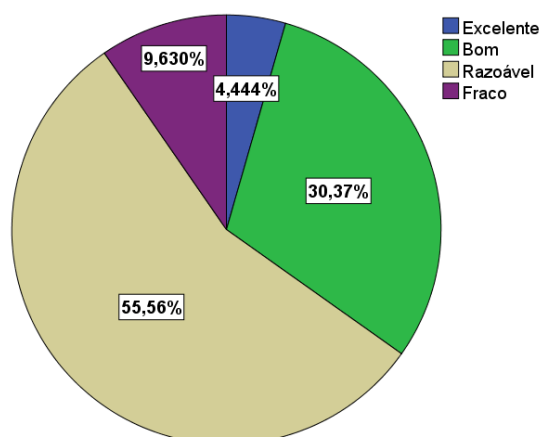
Gráfico 4: Com que frequência utiliza os transportes publico



Fonte: Própria

Quando questionados com que frequência utilizam os transportes públicos, dos 135 inquiridos, 39 com um peso de 28,89%, responderam que utilizam os transportes públicos sempre e frequentemente respetivamente. 30 Com um peso de 22,22% responderam normal, 26 com um peso de 19,26% responderam raramente e 1 com peso de 0,7% respondeu nunca. Entretanto, conclui-se que os utentes da TRANSCOR-SA.SV utilizam e muito os transportes públicos.

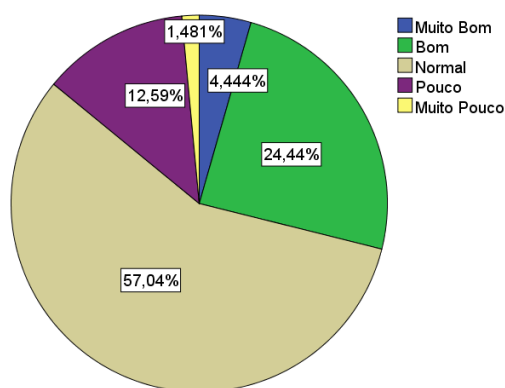
Gráfico 5: Numero de veículos por linha é suficiente



Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 6 com um peso de 4,4% na amostra responderam que o número de veículos por linha é excelente, 41 com um peso de 30,37% acharam que é bom, 75 com um peso de 55,56% responderam que é razoável e 13 com um peso de 9,6% reconheceram que é fraco. Chega-se á conclusão de que a maioria dos utentes da TRANSCOR-SA.SV acham o número de veículos por linha razoável.

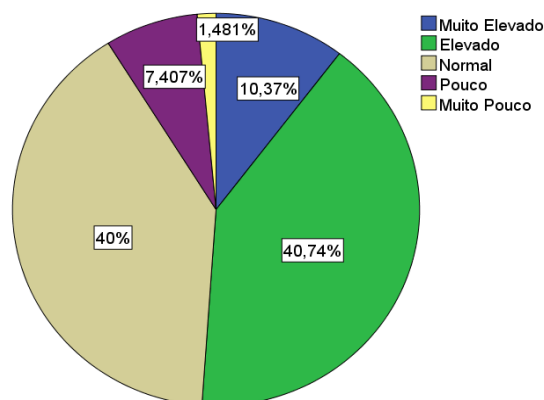
Gráfico 6: Linha que fazem a ligação entre deferentes zonas atendem as suas necessidades



Fonte: Própria

Analisando o gráfico acima, dos 135 inquiridos, 6 com um peso de 4,4% na amostra responderam que as ligações entre as diferentes zonas que atendem as suas necessidades é muito bom, 33 com um peso de 24,4% afirmaram que é bom, 77 com um peso de 57,04% responderam a opção normal, 17 com um peso de 12,59% acharam que é pouco e 2 com um peso de 1,48% asseguraram que é muito pouco. Sendo assim averigua-se que a maior parte dos utentes responderam que é normal a forma como as ligações atendem as suas necessidades.

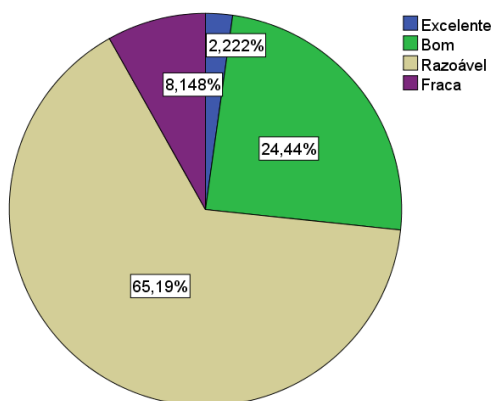
Gráfico 7:Tempo de espera nas paragens é elevado



Fonte: Própria

Quanto ao tempo de espera nas paragens, verificou-se que dos 135 inquiridos, 14 com um peso de 10,37% na amostra responderam que o tempo é muito elevado, 55 com um peso de 40,74% acharam que é elevado, 54 com o peso de 40% responderam que o tempo é normal, 10 com um peso de 7,4% acharam que é pouco e 2 com um peso de 1,5% asseguraram que é muito pouco. Percebe-se então que o tempo de espera dos utentes nas paragens, pelos transportes públicos é elevado.

Gráfico 8:As condições físicas dos autocarros são adequados

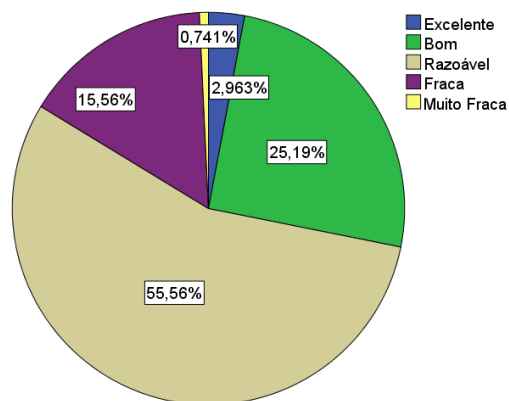


Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 3 com um peso de 2,2% na amostra responderam que as condições físicas dos Autocarros é excelente, 33 com um peso de 24,44% acharam que é bom, 88 com um peso de 65,19% asseguraram que é razoável e 11 com um peso de 8,1%

responderam que é fraco. Chega a uma conclusão que a maioria dos utentes realçam que as condições físicas dos autocarros são razoáveis.

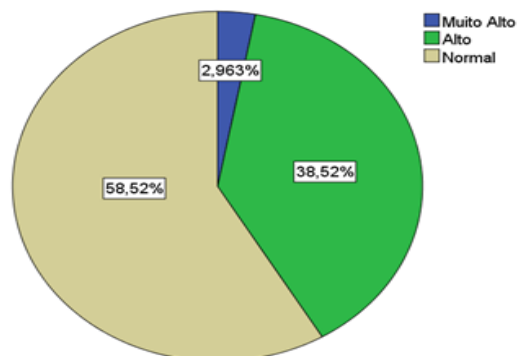
Gráfico 9:As condições de higiene nos autocarros e paragens



Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 4 com um peso de 2,9% na amostra responderam que é excelente as condições higiénicas dos autocarros e paragens, 34 com um peso de 25,19% acharam que é bom, 75 com um peso de 55,56% responderam que é razoável, 21 com um peso de 15,56% asseguraram que é fraco e 1 com um peso de 0,7% realçou que é muito fraco. Conclui-se que a maioria dos utentes destacaram que as condições higiénicas nos autocarros e paragens são razoáveis.

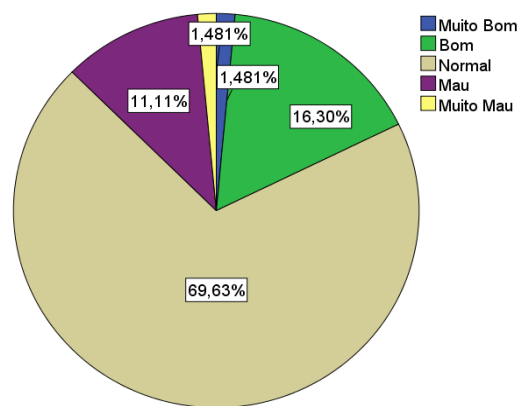
Gráfico 10:Valor das tarifas é adequado



Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 4 com um peso de 2,9% na amostra responderam que o valor das tarifas é muito alto, 52 com um peso de 38,52% asseguraram que é alto, 79 com um peso de 58,52% realçaram que é normal. Conclui-se que a maioria dos utentes acham normal o valor da tarifa aplicada.

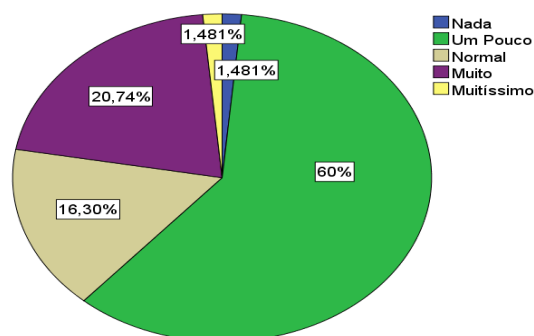
Gráfico 11: Como é o conforto durante a viagem



Fonte: Própria

Quanto confrontados sobre o conforto durante a viagem, dos 135 inquiridos, 2 com um peso de 1,4% na amostra responderam que é muito bom o conforto, 22 com um peso de 16,30% acharam que é bom, 94 com um peso de 69,63% responderam que é normal, 15 com um peso de 11,11% realçaram que é mau e 2 com um peso de 1,4% asseguraram que é muito mau. Vê-se que a maioria dos utentes acham normal o conforto durante a viagem.

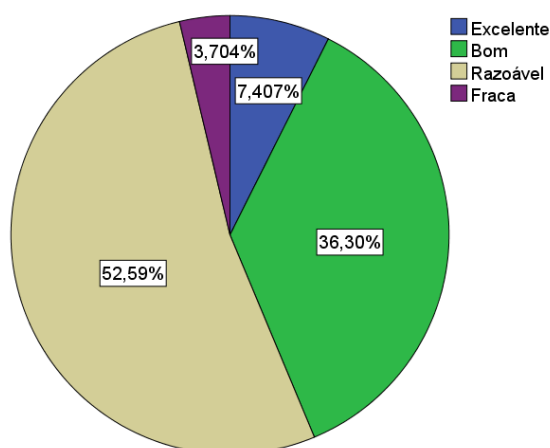
Gráfico 12: Há atraso nos horários previstos



Fonte: Própria

De acordo com os atrasos nos horários previstos, verificou-se que dos 135 inquiridos, 2 com um peso de 1,4% na amostra responderam que não há atrasos nos horários, 81 com um peso de 60% acharam que há um pouco, 22 com o peso de 16,30% responderam normal, 28 com um peso de 20,74% indicaram que há muito e 2 com um peso de 1,4% asseguraram que há muitíssimos atrasos. Portanto, conclui-se que há atrasos mas não muito significativos nos horários previstos para a passagem dos transportes da TRANSCOR-SA.SV.

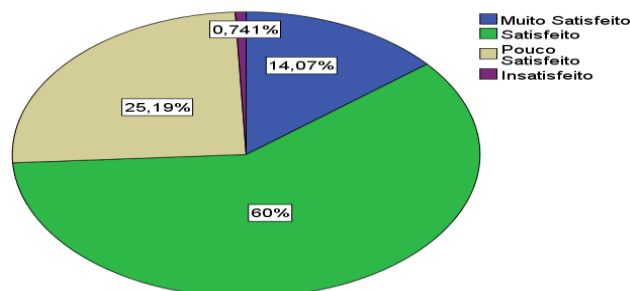
Gráfico 13:Qualidade de serviço da TRANSCOR SA. SV



Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 10 com um peso de 7,4% na amostra responderam que é excelente a Qualidade do serviço de transporte coletivo em São Vicente, 49 com um peso de 36,30% acharam que é bom, 71 com um peso de 52,59% responderam que é razoável e 5 com um peso de 3,7% asseguraram que é fraca. Pode assim dizer-se que a qualidade do serviço de transporte coletivo em São Vicente de uma forma geral é razoável.

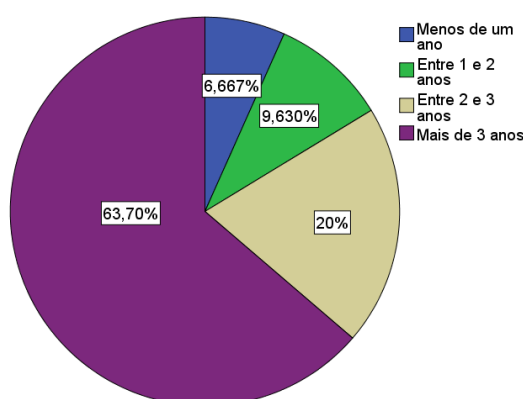
Gráfico 14:Esta satisfeita com prestação de serviços da TRANSCOR-SA. SV



Fonte: Própria

Em relação ao grau de satisfação dos 135 inquiridos, 19 com um peso de 14,07% da amostra responderam que estão muito satisfeitos com a prestação de serviços da TRANSCOR SA.SV, 81 com um peso de 60% estão satisfeitos, 34 com um peso de 25,19% estão pouco satisfeitos e 1 com um peso de 0,7% está insatisfeito. Conclui-se que a maioria dos utentes estão satisfeitos com a prestação de serviços da empresa.

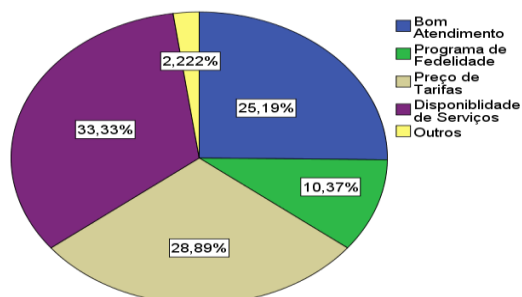
Gráfico 15: Há quanto tempo é cliente da TRANSCOR SA. SV



Fonte: Própria

Quando questionados a quanto tempo são utentes da TRANSCOR SA.SV, dos 135 inquiridos, 6 com um peso de 6,6% na amostra dizem ser clientes da TRANSCOR SA.SV a menos de 1 ano., 13 com um peso de 9,6% são utentes entre 1 a 2 anos, 27 com um peso de 20% na amostra são utentes de entre 2 a 3 anos e 86 com um peso de 63,70% são utentes á mais de 3 anos. Logo, conclui-se que a maioria dos utentes da TRANSCOR SA.SV são clientes á mais de 3 anos.

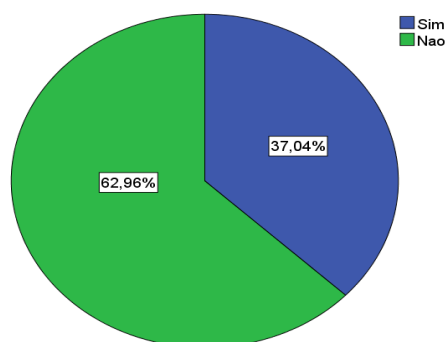
Gráfico 16: Qual das estratégias abaixo você considera primordial para continuar fiel á TRANSCOR SA.SV



Fonte: Própria

Sabendo que, para as empresas a fidelidade dos clientes é um dos fatos mais importantes para a sua sobrevivência, então relativamente ao gráfico acima, dos 135 inquiridos, 34 com um peso total de 25,19 % na amostra responderam que para continuar fiel á TRANSCOR SA.SV uma das estratégia é o bom atendimento, 14 com um peso de 10,37% realçaram que é a utilização de um programa de fidelidade, 39 com um peso de 28,89% responderam preço das tarifas, 45 com um peso de 33,33% optaram por disponibilidade de serviços e 3 com um peso de 2,2% responderam rapidez e segurança. Conclui-se que a maioria dos utentes solicitou a disponibilidade de serviços para continuar fiel a TRANSCOR SA.SV.

Gráfico 17: Existe deficiência no sistema do transporte coletivo

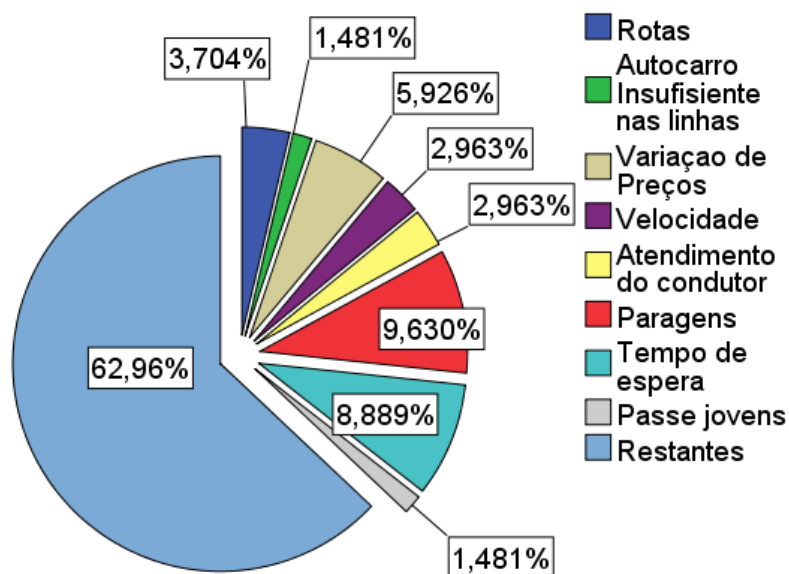


Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 50 com um peso de 37,04% na amostra responderam que sim, existe deficiência no sistema de transporte coletivo e 85 com um peso de 62,96% na amostra

responderam que não. Logo, a maioria dos utentes estão satisfeitos com o sistema de transporte coletivo em são vicente.

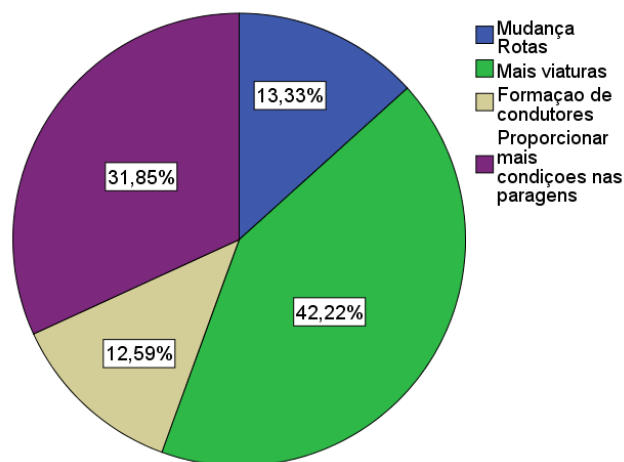
Gráfico 18: Caso a resposta seja sim, qual a principal deficiência



Fonte: Própria

Nesta parte, dos 135 inquiridos, os que responderam que há de facto deficiências no sistema, optaram por certas deficiências, em que 5 com um peso de 3,7% na amostra responderam rotas, 2 com um peso de 1,4% acharam o número de autocarros insuficientes nas linhas, 8 com um peso de 5,9% responderam variação do preço, 4 com um peso de 2,9% optaram pela velocidade, 4 com um peso de 2,9% responderam atendimento do condutor, 13 com um peso de 9,6% responderam paragens, 12 com um peso de 8,8% na amostra asseguraram o tempo de espera, 2 com um peso de 1,4% responderam passe jovem e 85 com um peso de 62,9% responderam não. Sendo assim, a maioria dos utentes estão satisfeitos com o sistema de transporte coletivo em são vicente.

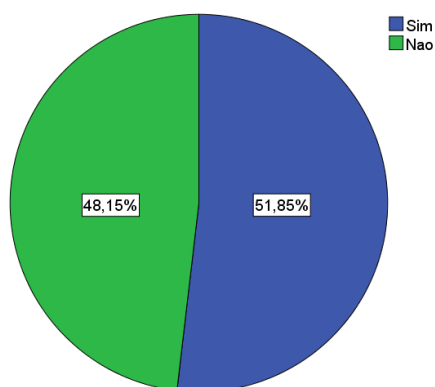
Gráfico 19: O que seria necessário para melhorar o transporte coletivo na sua zona



Fonte: Própria

Algumas melhorias são aqui avaliadas pelos utentes a nível dos transportes coletivos na sua zona. Dos 135 inquiridos, 18 com um peso de 13,3% na amostra responderam mudanças de rotas., 57 com um peso de 42,22% optaram por mais viaturas, 17 com um peso de 12,69% responderam formação de condutores e 43 com um peso de 31,85% responderam mais condições nas paragens. Em suma a maioria dos utentes realça que para estarem satisfeitos com a TRANSCOR SA.SV tem de se inserir mais viaturas nas linhas.

Gráfico 20: Utiliza outro meio de transporte alternativo

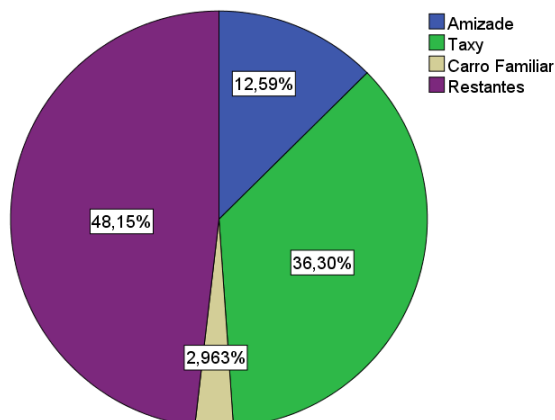


Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 70 com um peso de 51,85% na amostra responderam que sim utilizam outros meios de transporte alternativos e 65 com um peso de 48,15% asseguraram que não

utilizam outros meios de transportes. Conclui-se que a percentagem dos utentes que estão satisfeitos com os serviços prestados quase se iguala aos que não estão satisfeitos.

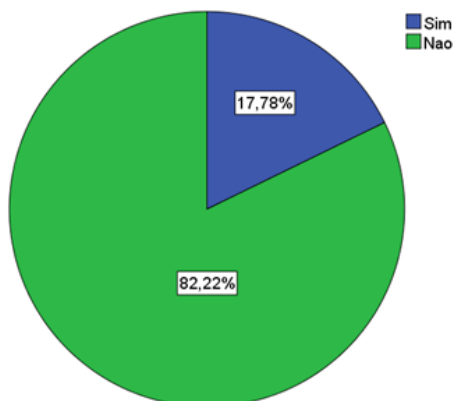
Gráfico 21: Se sim qual



Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, os 70 que responderam sim, 17 com um peso de 12,59% na amostra responderam Amizade, 49 com um peso de 36,30% responderam Táxi e 4 com um peso de 2,9% na amostra respondeu carro familiar. Entretanto os restantes 65 inquiridos com um peso de 48,15% são os que responderam não no gráfico acima. Desta forma averigua-se que os passageiros utilizam tanto os transportes públicos da TRANSCOR SA.SV como os outros.

Gráfico 22: Já pensou em substituir da TRANSCOR-SA.SV

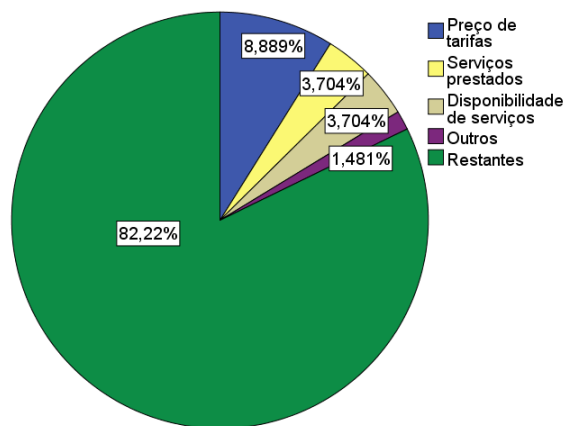


Fonte: Própria

Dos 135 inquiridos, 24 com um peso de 17,78% na amostra responderam que sim Já pensaram em trocar TRANSCOR SA.SV e 111 com um peso de 82,22% acharam que não. Nesta linha de pensamento vê-se que a maioria os utentes da TRANSCOR-SA.SV estão

satisfeitos com os serviços prestados pela empresa por não pensarem em trocar de transportes.

Gráfico 23: Se sim, qual dos motivos para substituir da TRANSCOR-SA.SV



Fonte: Própria

Relativamente aos 135 inquiridos, dos 24 que responderam sim, 12 com um peso de 8,8% na amostra responderam preço de tarifas, 5 com um peso de 3,7% destacaram os serviços prestados, 5 com um peso de 3,7% responderam disponibilidade de serviços, 2 com um peso de 1,4% na amostra responderam outros como preço jovem e atraso na paragens, e os restantes 111 com um peso de 82,22% na amostra responderam que não. Logo concluímos que a maioria dos utentes não tem motivos para trocar da TRANSCOR SA. SV.

Análise da Entrevista ao responsável da TRANSCOR

Depois da realização da entrevista à responsável da TRANSCOR-SA.SV chegou-se à algumas constatações. TRANSCOR-SA.SV conta com 130 trabalhadores, na área logística trabalham 4 pessoas directamente interligadas (2 no armazém, 1 para compras e o director técnico). Em média a TRANSCOR-SA.SV transporta cerca de 17000 pessoas por dia, incluindo os que apresentam bilhetes e/ou passe.

Relativamente à existência da logística, foi respondido que existe sim, e o nível de hierarquia se encontra dividido por sectores tanto de direcção administrativa e financeira, direcção de exploração como direcção técnica. Segundo o mesmo não existe um programa de formação na empresa da logística, pois se considera que este não seja de extrema importância no momento uma vez que opta-se por técnicos com formação académica. Mas quando lhe é questionado sobre a importância da logística nessa empresa, afirma que sim visto que a vida da empresa depende de uma boa organização, distribuição e da elaboração dos traçados das rotas. Cita-se como exemplo:

“ Se as Pessoas de chã marinha estão a pedir autocarro para andar no caminho de chá cemitério. Em que na lógica não há possibilidade de colocar paragens para entrada e saída. Ou não ser se tomar passageiros na cidade e ir directamente chã marinha. Só que transporte público, tem que fazer sempre pausa ou seja mobilidade quando é programado e mal determinando as paragens, ela não tem importância para empresa. Porque uma empresa como TRANSCOR-SA.SV vive dos seus clientes, então é ir lá onde que eles estão. Daí a importância dá razão do sistema logística de transporte coletivo, e quando a logística for mal projectado para a empresa, não há rendimentos e nem benefícios”

Na empresa não tem sistema logístico para criação da frota linear porque de acordo com o entrevistado, ao criar as linhas/rotas passa-se por várias fases ou seja Contagem em que é colocado um técnico em vários pontos das zonas para contabilizar pessoas, possíveis utentes que circulam naquela rota a pé. Depois passa a fazer análise de dados se é provável desenhar aquela linha. A partir desse ponto acabam por complementar as paragem, onde os autocarros possam fazer estacionamento e também onde eles podem circular, para de acordo com o número de pessoas que foram feitas contagens nas horas que há maior afluência, para poder elaborar o respectivo horário.

As questões relacionadas a logística são consideradas no planeamento de médio e longo prazo, de acordo com o PCA, da empresa, e estas são feitas com a ajuda de um *software* adequado que permite programar e determinar desde os consumos mais importantes como o combustível e os pneus aos classificados como ” menos “ importantes dispondo assim de dados estatísticos do que se produz e se consome ao longo do ano. É feita duas importações por ano, de 6 em 6 meses, sendo que cada uma consegue suprir as necessidades por mais que 6 meses. Caso seja feita uma outra importação depois de 6 meses evidentemente haverá ruptura de *stock*.

Para armazenar o combustível há 2 depósitos nas instalações da TRANSCOR-SA.SV com a capacidade para 10 mil litros cada e ainda 2 fornecedores que são a ENACOL e a SHELL. Quanto aos pneus trabalha-se em conjunto com outra empresa em regime de exclusividade. Com a garantia da compra de uma certa quantidade do seu material por ano. Planeja-se agora o envio de uma carta a cada empresa de pneus para averiguar qual a melhor proposta para um período de 6 meses até outra com o fecho da mesma

O entrevistado esclarece que a C.M tem um papel fundamental na definição das rotas onde devia intervir, mas a nível de São Vicente toda a responsabilidade das linhas, horários, número de autocarros ente outros é sobre a responsabilidade da empresa. Ainda alega que C.M é responsável para fazer o concurso de adjudicação das linhas ás empresas dos transporte mas não tem um técnico ligado a área de transportes.

Logo para entrevistado “se a C.M interviesse nesse processo, não licenciava 2 empresas de transporte público nas mesmas linhas, em que a empresa tem a situação do tipo. A Amizade que é concorrente da empresa, e trabalha exactamente em cima das linhas que a TRANSCOR-SA.SV projectou. Quando surgiu Amizade, Morabeza e Alegria entre outros em que aqui tinha 6 empresas em São Vicente. Só que a TRANSCOR-SA.SV foi comprando as outras empresas, ultimamente ficou só Amizade”

Como a responsabilidade da definição das linhas é da empresa ela é delineada do seguinte modo:

- Linha 1 – faz ligação Ribeirinha Chã de Alegrim, quer dizer que a empresa tenta unir as zonas periféricas da cidade uma das outras.

- Linha 2 – une Chã Faneco, Tchatchenia passando pela Rua Praia, Monte, Campinho e vai até Traz Cemitério.
- Linha 3 – é uma linha circular, que começa em Regala, Mercado Ribeirinha, Cruz, Madeiralzinho, Chã Alegirim, Avenida Marginal e Regala, o início e o termo são coincidentes.
- Linha 4 – faça união Monte Sossego, Espia passando para todas as artérias na Cidade.
- Linha 5 – faça união Chã Marinha exatamente nas instalações do Esegmar até o Centro da Cidade insolvente.
- Linha 6 – É uma linha Noturno
- Linha 7 – agora remodelado, faça a união entre Orta Seca, Madeiralzinho, Careira Tir e Alto Brava.
- Linha 9 – Faça união Pedra Rolada, Chã Alegirim.
- Linha 10 – Faça união Portalinha ate Chã de Alegirim e vice-versa.
- Linha 11 e 12 - são as linhas nocturno, que façam as mesmas linhas de diurnos só que façam a união de Zona Sul e o resto da Zona Norte.

Pode-se dizer que as linhas com maior movimento são a linha 1, 2, 3, 4 e 5. A duração média entre um autocarro e outro programa-se de acordo com o tempo ideal entre as viaturas correspondentes de acordo com as características de cada linha.

Afirma que a distribuição dos funcionários pelos autocarros é feita rigorosamente aquilo que esta na lei ou seja os trabalhadores devem dar 44 horas por semana, portanto quando é feita a distribuição em termos de folga e meia folga, duma forma rotativa.

O número de autocarro das frotas da TRANSCOR-SA.SV é de 53 unidades, sendo 34 efetivos e os restantes são reservas. As reservas são utilizadas para fins turísticos, alugueres, fretes e outros géneros.

Quando chega autocarros novos são colocados nas linhas que tem maior movimento para experiencia em que o entrevistado salienta como exemplo os dois autocarros novos que estão em movimento para chã marinha, Cidade e também a zona linha 3. Também á que ter em conta outros factores que são as condições das ruas que são muito estreitas com curvas e contra curvas, os carros grandes por muitas vezes não entram nessas linhas e também ao numero de passageiros das linhas.

Há diversos indicadores que se possa apegar, mas nesse caso tendo em conta que o combustível ocupa 70% dos gastos da área de exploração preocupa-se mais com o indicador do gasto/quilómetro.

CAPITULO IV- CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

4- Considerações Finais e Conclusões da Pesquisa

O presente trabalho teve como propósito analisar a importância da logística na gestão de uma empresa de transportes públicos de passageiros, e consequentemente a sua importância na satisfação do cliente final. Para tal recorreu-se ao estudo de caso da empresa TRANSCOR-SV SA.

Analisando o processo logístico da empresa, conclui-se que a logística esta presente em todas as atividades da empresa, e que ela tem sido uma das principais responsáveis para o cumprimento do grande objetivo da empresa, que é a satisfação dos seus clientes.

Para perceber o grau de satisfação dos clientes da empresa, recorreu-se a aplicação de um questionário. Esta análise permitiu ter uma visão vasta, do sistema de transporte público urbano de passageiro implementado em São Vicente.

Da análise dos dados recolhidos, conclui-se que cerca de 60% dos clientes da empresa em estudo estão satisfeitos com os serviços prestados. Conclui-se igualmente, que os jovens com idade entre os 18 e os 25 anos, são quem mais utilizam os transportes públicos, representando cerca de 45,19% da amostra. A maior parte destes residem na zona de Monte Sossego com um peso de 20,74%, o que demonstra um grande índice da clientela já referida nos dados recolhidos na ilha de São Vicente.

Averiguou-se que a maioria dos inqueridos, são clientes fiéis da empresa, uma vez utilizam os serviços da empresa há mais de 3 anos. Alias, apesar de ser líder neste mercado, pôde-se constatar que a TRANSCOR-SA.SV esta sempre preocupada com a satisfação dos seus clientes, facto que inevitavelmente leva a fidelidade destes a empresa.

4.1 Confrontações de Hipóteses

Na primeira hipótese, partindo da importância da logística no transporte coletivo urbano de passageiros, assegura-se que a TRANSCOR-SA.SV tem vindo sempre a acompanhar as exigências do mercado São Vicentino, no que diz respeito ao número dos utentes, definições de melhores rotas, condições de trabalho e dos seus transportes tentando abranger a todos os necessitados.

Conclui-se portanto que a empresa vem tomando medidas que permitam satisfazer e suprir as necessidades dos utentes tais como:

- Substituição dos transportes antigos por modernos,
- Criação de mais uma linha de movimentação devido a expansão demográfica da ilha.
- Lançamento de propostas para as empresas que fornecem acessórios a TRANSCOR-SA.SV.

Em suma, de todas as questões relacionadas á logística mensura-se num planeamento de médio e longo prazo, que a TRANSCOR-SA.SV para não haver rotura de stock, tenha sempre todos os equipamentos necessários para fazer face a qualquer eventualidade proveniente no mercado como também uma forma de ganhar mais vantagens perante a concorrência.

Relativamente á segunda hipótese, com a realização do estudo de caso confirmou-se de uma forma geral que os utentes da TRANSCOR-SA.SV estão satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pela empresa, o que demonstra que o trabalho desenvolvido pela mesma está a ser eficiente, inovador, progressivo e com vista para o seu sucesso futuro. Tudo isso explica o porque da TRANSCOR-SA.SV, ser a maior empresa de transportes públicos da ilha.

4.2 Recomendações/Sugestões

Acredita-se que a TRANCOR-SA.SV é o líder do mercado no serviço prestado, tendo em conta os resultados obtidos e as conclusões retiradas. Entretanto, sugere-se que a empresa fizesse sistematicamente uma pesquisa do mercado, principalmente no sistema que a empresa tem implementado, para tentar perceber os principais elementos que devem ser melhorados, de forma a não perder a sua reputação no mercado.

Recomendaria ainda, que analisassem principalmente as deficiências no que se diz respeito as condições das paragens, o tempo de espera e as rotas.

5. Bibliografias

- ARAÚJO, Marley Rosana Melo de; OLIVEIRA, Jonathan Melo de; JESUS, Maísa Santos de; SÁ, Nelma Rezende de; SANTOS, Párbata Araújo Côrtes dos; LIMA, Thiago Cavalcante (2011). Transporte Público Coletivo: Discutindo Acessibilidade, Mobilidade e Qualidade de Vida”, *Psicologia & Sociedade*; 23,3, 574-582). Disponível: <http://www.ufrgs.br/seerpsicsoc/ojs2/index.php/seerpsicsoc/article/viewFile/3328/1990> 02/09/2016 17:05
- AIROLDI, Guilherme Furlan, (2014).A utilização do transporte multimodal como meio de reduzir custos logísticos: estudo de caso em uma empresa alimentícia. Marília, UNIVEM.
- BENEVIDES, Fábio Fagundes, PEDROSA Haylander Augusto Moreira, OLIVEIRA Jarmielly Belo de, SANTANA Michelle Marins de (s/d). Logística de transportes: estudo de caso de uma empresa de construção civil. Monografia disponível em: http://cidac.campos.rj.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/TCC_-_Haylander_Moreira.pdd 23/10/2017 13:23
- BULLER, Selene Luz. (2012), Logística empresarial, Edição revisada, Curitiba, IESDE.
- BULLER, Selene Luz. (2012).Logística empresarial, Edição revisada Curitiba, IESDE.
- CARMO; Hermano e FERREIRA, Manuela (1998). Metodologia da Investigação: Guia para auto-aprendizagem. Lisboa: Universidade aberta.
- CARVALHO, José Crespo de, (2012), Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento, 1º edição, Lisboa CAFELESA.
- DUARTE, Mafalda Sofia dias Martin, (2012).Modelos de gestão e financiamento de transportes coletivos urbanos. Mestrado integrado em engenharia civil. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68370/1/000154906.pdf> 20/06/17 21:30
- FERRAZ, António Clóvis Pinto (2004). Transporte Público Urbano, São Carlos, Rima.

- FINDLAY, Eleide Abril Gordon, GUEDES, Mauro A, COSTA, SANDRA PASCHOAL LEITE DE CAMARGO, (2006). Guia para elaboração de projetos de pesquisa, 2.^a edição revista e atualizada, Região de Joinville UNIVILLE,
- FILHO, Armando Oscar Carvalha (2001). Logística: Novos Modelos. 2 Edição. Rio de Janeiro: Qualitymark
- FORTIN, Marie-Fabienne (1999). O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização. Edição técnica, Loures, Lusociência.
- FORTIN, Marie Fabian (2009). Fundamentos e etapas do processo de investigação. 1^a Edição, Loures, Lusodidactica.
- FREITAS, André Luís Policani, FILHO Carlos Augusto Couto Reis e RODRIGUES Fernanda Ramos, (2011). Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: uma abordagem exploratória, Transportes,19,3,49–61. Disponível em <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/viewFile/376/408> 24/09/2017 20:17
- FURTADO, Jeramias dias, (2007). Regulação dos transportes Rodoviários no Desenvolvimento Socio-económico e na Integração Cultural, Praia, Instituto da biblioteca Nacional e do Livro (IBNL).
- Freixo, Manuel, (2012).Metodologia científica: Fundamentos, métodos e técnicas,4^a edição, Lisboa.
- GOULART, Gleisson Luiz, (2008). Avaliação Contínua do Sistema de Transporte Coletivo e suas Empresas Operadoras. Belo Horizonte. Monografia disponível: <http://www.der.mg.gov.br/images/TrabalhosAcademicos/gleisson%20luiz%20goulart%20monografia.pdf> 22/10/2017
- GOUVEIA, Camilla Ferreira, FERREIRA William Rodrigues, (2009). Análise do transporte público coletivo em pequenas cidades, Brasil, Tupaciguara e sacramento/mg.
- GUERESCHI, Jonathan Soares 2012. Logística de transporte: a importância dos custos logísticos AJM Transporte LTDA. Monografia: <http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/54810.pdf> 24/06/17 09:16
- GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo (2009). Métodos de pesquisa, Porto Alegre, Editora da UFRGS.

- Henrique, Luiz, (2015). Introdução a Logística. Curso Técnico em Logística. Disponível em: <https://teclog.files.wordpress.com/2015/02/apostila-introduc3a7c3a3o-a-logc3adstica.pdf>
- HENRIQUE Luiz, (S/D). Introdução a Logística, Disponível em <https://teclog.files.wordpress.com/2015/02/apostila-introduc3a7c3a3o-a-logc3adstica.pdf> 23/09/2017 09:12
- HICKS, Coralyn (2006). Método de investigação para terapêuticos clínicos: concepção de projectos de aplicação e análise. 3ª edição, Portugal, Lusociência.
- LACERDA, Jarbas Moreira Freires de; PASSOS, Iana Daya Cavalcante Fecundo, (2008). Transporte público coletivo de passageiros por ônibus: gerenciamento através de um sistema de informações geográficas, II Simpósio Brasileiro de Ciências Geodésicas e Tecnologias da Geoinformação, (000-007). Disponível em :https://www.ufpe.br/cgtg/SIMGEOII_CD/Organizado/cart_sig/064.pdf 24-05-2017 16:30
- LoBiondo-Wood, G.; Haber, J. (2001). Pesquisa em Enfermagem: Métodos, avaliação crítica e utilização, 4ª Edição Rio de Janeiro: Guanabara-Koogan.
- MOSSMANN, Mellisa, (2004). Um modelo de medição de desempenho de entregas logísticas para a indústria automobilística: o caso de GKN do Brasil. Dissertação – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/6011> 13/08/2017 17:11
- MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA “DGTR”, (2007). Novo Regulamento de transportes em automóveis – RTA. Regime Jurídico dos Transportes Coletivos Urbanos de Passageiros: Editora EME – Marketing & Eventos, Lda.
- NETO, Luís Manuel de Jesus Mendes, (2015). Logística Urbana Modelo exploratório da aplicação de um sistema aéreo não tripulado (U.A.S.) na distribuição de medicamentos às farmácias na cidade de Lisboa, Planeamento e Operação de Transportes. Disponível em: https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/1126295043833928/DISSERTACAO_%20MPOT_LuisNeto_2015_Versao_Final.pdf 14/08/2017 13:23
- OLIVEIRA, Jairo Garay Ribeiro De, (2003). A Importância do sistema de transporte coletivo para o desenvolvimento do município de campo grande – ms dissertação.

- PAURA, Glávio Leal, (2012).Fundamento logístico, Curitiba, Instituto Federal do Paraná.
- PADULA, Raphael, (2008) Infra-estrutura: Transportes, Fundamentos e propostas para o Brasil, 1ªEdicao, Brasília, CONFEA.
- PEREIRA, Djalma Martins; RATTON, Eduardo; BLASI Gilza Fernandes, PEREIRA Márcia de Andrade, FILHO Wilson Küster. (2013),Sistemas de Transportes. Universidade federal do paraná. Disponível em: <http://www.dtt.ufpr.br/Sistemas/Arquivos/apostila-sistemas-2013.pdf> 23/08/2017 12:12
- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernâni César (2013). Metodologia de Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisas e do Trabalho acadêmico. 2º Edição, Rio de Janeiro da Sul, Feevele .
- REIS, Janderson Damaceno dos; BRUNETTI, Lucas; JÚNIOR, José César Cruz-; julcemar bruno ZILLI, (2008).Custo ótimo de transporte rodoviário das principais regiões produtoras de soja aos principais portos do brasil, Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural, 1-28. Disponível em, <http://www.sober.org.br/palestra/9/910.pdf> 27-05-2017 18:43
- REIS, Priscila Remzetti Regis, (2004). Logística empresarial como estratégia competitiva: caso do centro de distribuição da AMBEV. Florianópolis –SC . Disponível em : <http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis295557.pdf> 23/06/201712:14
- RECK, Garrone (s/d). Apostila transporte público, Departamento de Transporte. Disponível: http://www.dtt.ufpr.br/Transporte%20Publico/Arquivos/TT057_Apostila.pdf 17/11/2017 22: 12
- RIBEIRO, Osvaldo Santana (2009).Qualidade do transporte público urbano do sistema integrado de transporte (sit) na uefs, sob ótica dos estudantes universitários. Feira de Santana. Monografia disponível em: <http://civil.uefs.br/DOCUMENTOS/OSVALDO%20SANTANA%20RIBEIRO%200.pdf> 12/09/2017 14:12
- RIBEIRO, Alessandro Aurélio, Carvalho, Alessandro (2010.) a importância da logística na vida das empresas. DISPONIVEL EM <http://www.univale.com.br/portalnovo/images/root/anaisadmix/2.pdf> 12: 16 24/09/2017


- RIBEIRO Priscilla e FERREIRA Karine, (2002). Logística e transportes: uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro, XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Ouro Preto / Escola de Minas. Disponível em <http://tecspace.com.br/paginas/aula/mdt/artigo01-MDL.pdf> 5/09/2017 15:12
- RICHARDSON, Roberto Jarry. (2008).Pesquisa social: Métodos e Técnicas”. 3º Edição. São Paulo. Editora Atlas S.A.
- ROCHA Dimas, (2011), TABOADA Carlos, BAUZON Mariano e CASARIN Nadiesca, Panejamento de Cenários Logísticos, Curitiba, IESDE.
- ROSA, Adriano Carlos (2007). GESTÃO DO TRANSPORTE NA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO FÍSICA: uma análise da minimização do custo operacional. UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ, Monografia disponível me : http://www.ppga.com.br/mestrado/2007/rosa-adriano_carlos.pdf 12:23 23/08/2017
- ROSA, Rodrigo de Alvarenga, (2011). Gestão de operações e logística, Brasília, Florianópolis.
- SANTOS, Rodivaldo Brito Do Espírito, (2010).A logística como ferramenta eficaz no transporte urbano de passageiros: o caso da empresa de transporte metropolitano belém. Rio de Janeiro, Dissertação Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9066/1421810.pdf?sequence=1> 10/09/2017 15:12
- SERIO, Luiz Carlos Di, SAMPAIO, Mauro, PEREIRA Susana Farias, (2006). A Evolução dos Conceitos de Logística: um estudo na cadeia automobilística no Brasil. Monografia disponível em: <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-golb-2727.pdf> 12/09/2017 14:14
- SILVA, Edna Lúcia da e MENEZES, Estera Muszkat.(2001). Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação. 3 Edição revisada e atualizada. Florianópolis, Laboratório de Ensino a Distância da UFSC.
- SNOW, John, (2012). Manual de logística: Um Guião Prático para a Gestão da Cadeia de Abastecimento de Produtos Farmacêuticos, 2 edição, USAID.
- STREUBET, Helen J; CARPENTER, Dona R (2002). Investigação Qualitativa em Enfermagem. Avançando o imperativo humanista, 2ªedição,Portugal, Lusociência.

- VALENTE, Amir Mattar, NOVAES, Antonio Galvão, PASSAGLIA Eunice, VIEIRA Heitor, (2008).Gerenciamento De transporte e Frotas, 2º edição, São Paulo, Cengage Learning.
- VASCONCELOS, Amélia Soares da Silva, (2009), AS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS NO MUNICÍPIO DE BETIM – MG Monografia Disponível em http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2009/dissertacao_amelia_vasconcelos_2009.pdf 17/07/2017 15:12
- VIEIRA, THAISA ROCHA e VIEIRA, THALITA ROCHA, (2014).A engenharia de tráfego na logística de transporte: Um estudo de caso em uma concessionária de rodovias na região noroeste do estado de São Paulo centro estadual de educação tecnológica Paula souza faculdade de tecnologia de lins prof. António Seabra Disponível em <http://www.fateclins.edu.br/site/trabalhoGraduacao/M4yKQrFLQ6Kf6N6LgRMww4w4i59zuNW14IHlrgL5Vx.pdf> 24/06/17 09: 16

Site:

<http://www.are.cv/index.php>

Anexo 1: Solicitação de autorização para desenvolver a pesquisa na empresa TRANSCOR-SA.SV

	UNIVERSIDADE DO MINDELO Departamento de Ciências Económicas e Empresarias
<p>Exmo senhor(a)</p> <p>Director(a) do Transcor-SV,SA</p> <p>Eng. Luis Gonzaga</p>	
<p><i>Pedido autorizado 10/06/2017</i></p>	
<p>Keny Cleiton Nobre Monteiro aluno N° 2684, do 4ºano do Curso de Organização e Gestão de Empresa na Universidade do Mindelo, pretende desenvolver um estudo para fins académicos, no Transcor-SV no período de Outubro a Novembro-de 2017, vem por este meio mui respeitosamente solicitar à Vossa Excelência que se digne de autorizar a realização de pesquisa na medida que pretendo recolher dados sobre o mesmo em que cujo o tema é A Logística no transporte colectivo urbano de passageiro.</p>	
<p>Pede deferimento</p>	
<p>Mindelo, Junho de 2017</p>	
<p>Requerente</p>	
<p><i>Keny Monteiro</i></p>	
<p>Keny Cleiton Nobre Monteiro</p>	
<hr/>	
<p>Rua Patrice Lumumba, CP 648 – Mindelo – São Vicente – CABO VERDE http://www.uni-mindelo.edu.cv – e-mail geral@uni-mindelo.edu.cv – Telefone: +238.2326810 – Fax: +238.2325132 NIF: 562770755</p>	
<p>mod 00X.13</p>	

Anexo 2: Questionário aos Utentes

Bom dia/Boa Tarde. Sou **Keny Cleiton Nobre Monteiro**, finalista do 4º ano do curso de Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas da Universidade do Mindelo.

Este questionário é parte integrante de um trabalho de investigação para a obtenção do grau de Licenciatura, cujo tema é “**A Logística no Transporte coletivo urbano de passageiros**”. o presente questionário servirá de suporte para a sua realização, cujo objetivo é identificar os existentes neste sistema. Agradecia a sua participação, respondendo ao questionário garanto que é anonimo e a confidencialidade das suas respostas.

1 – Género:

Feminino ☐ ☐ Masculino

2 –Idade:

- 1. Menos de 18 anos ☐
- 2. Entre 18 e 25 anos ☐
- 3. Entre 26 e 60 anos ☐
- 4. Acima de 60 anos ☐

3 – Residência: _____

4 – Com que frequência utilizas os transportes públicos?

- 1. Sempre ☐
- 2. Frequentemente ☐
- 3. Normal ☐
- 4. Raramente ☐
- 5. Nunca ☐

5 – O número de veículos por linha é suficiente?

- 1. Excelente ☐
- 2. Bom ☐
- 3. Razoável ☐
- 4. Fraco ☐
- 5. Muito fraco ☐

6– As linhas que fazem a ligação entre as diferentes zonas atendem às suas necessidades?

- 1. Muito Bom ☐
- 2. Bom ☐
- 3. Normal ☐
- 4. Pouco ☐
- 5. Muito pouco ☐

7 – O tempo de espera nas paragens é elevado?

- 1. Muito elevado ☐
- 2. Elevado ☐
- 3. Normal ☐
- 4. Pouco ☐
- 5. Muito pouco ☐

8 – As condições físicas dos autocarros são adequados?

- 1. Excelente ☐
- 2. Bom ☐
- 3. Razoável ☐
- 4. Fraca ☐
- 5. Muito fraca ☐

9 – E as condições higiénicas nos autocarros e paragens?

- 1. Excelente ☐
- 2. Bom ☐
- 3. Razoável ☐
- 4. Fraca ☐
- 5. Muito fraca ☐

10 – O valor das tarifas é adequado.

- 1. Muito alto ☐
- 2. Alto ☐
- 3. Normal ☐
- 4. Baixo ☐
- 5. Muito baixo ☐

11 – Como é o conforto durante a viagem?

1. Muito Bom ☐

2. Bom ☐

3. Normal ☐

4. Mau ☐

5. Muito mau ☐

12 – Há atraso nos horários previstos?

1. Nada ☐

2. Um pouco ☐

3. Normal ☐

4. Muito ☐

5. Muitíssimo ☐

13 – A qualidade do serviço de transporte coletivo em São Vicente é:

1. Excelente ☐

2. Bom ☐

3. Razoável ☐

4. Fraca ☐

5. Muito fraca ☐

14 - Está satisfeito com a prestação de serviço da TRANSCOR SA. SV?

Muito Satisfeito	<input type="checkbox"/>
Satisfeito	<input type="checkbox"/>
Pouco satisfeito	<input type="checkbox"/>
Insatisfeito	<input type="checkbox"/>

15 -Há quanto tempo é cliente da TRANSCOR SA. SV?

Menos de 1 ano	<input type="checkbox"/>
Entre 1 a 2 anos	<input type="checkbox"/>
Entre 2 a 3 anos	<input type="checkbox"/>
Mais de 3 anos	<input type="checkbox"/>

16 –Qual das estratégias abaixo você considera primordial para continuar fiel á TRANSCOR SA. SV.

Bom atendimento	<input type="checkbox"/>
Programa de fidelidade	<input type="checkbox"/>
Preço das tarifas	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade de serviços	<input type="checkbox"/>

Outros. Qual_____

17 – Existe deficiência no sistema de transporte colectivo da TRANSCOR SA.SV?

Sim	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

18 – Caso a resposta seja sim, qual a principal deficiência?

19 – O que seria necessário para melhorar o transporte colectivo na sua zona?

1. Mudança rota

☐

2. Mais viaturas

☐

3. Formação aos condutores

☐

4. Proporcionar mais condições nas paragens

☐

5. Outros. Qual?

20 – Utilizas outro (s) meio (s) de transporte alternativo. Se sim, qual?

Sim

☐

Não

☐

21- Já pensou em substituir da TRANSCOR SA. SV?

Sim

☐

Não

☐

22 - Se “Sim”, qual dos motivos para a substituir da TRANSCOR SA. SV?

Preço da tarifas

☐

Serviços prestados

☐

Promoções

☐

Disponibilidade de serviço

☐

Outros. Qual?

Anexo 3 :Tabelas

Tabela 1: Género dos Inquiridos

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido Feminino	76	56,3	56,3	56,3
Masculino	59	43,7	43,7	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 2: Idade dos inquiridos

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido Menos de 18 anos	29	21,5	21,5	21,5
Entre 18 e 25	61	45,2	45,2	66,7
Entre 26 e 60	37	27,4	27,4	94,1
Acima de 60	8	5,9	5,9	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 3: Residência dos inquiridos

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido Monte Sossego	28	20,7	20,7	20,7
Alto Mira Mar	1	,7	,7	21,5
Rebeirinha	14	10,4	10,4	31,9
Fonte Meio	1	,7	,7	32,6
Chá de Alegriño	14	10,4	10,4	43,0
Platon	1	,7	,7	43,7
Belavista	7	5,2	5,2	48,9
Fonte Frances	1	,7	,7	49,6

Madeiralzinho	7	5,2	5,2	54,8
Vila Nova	4	3,0	3,0	57,8
Dji'Sal	3	2,2	2,2	60,0
Lombo de Tanguê	2	1,5	1,5	61,5
Fonte Canego	1	,7	,7	62,2
Fonte Inês	5	3,7	3,7	65,9
Cruz	9	6,7	6,7	72,6
Cidade	5	3,7	3,7	76,3
Monte	4	3,0	3,0	79,3
Craquinha	6	4,4	4,4	83,7
Fernando Paulo	3	2,2	2,2	85,9
Spia	2	1,5	1,5	87,4
Campinho	3	2,2	2,2	89,6
Tráz de Cimetério	1	,7	,7	90,4
Pedra Rolada	1	,7	,7	91,1
Fonte Felipe	2	1,5	1,5	92,6
Chá Marinha	6	4,4	4,4	97,0
Horta Seca	2	1,5	1,5	98,5
Rebeira Bote	2	1,5	1,5	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 4: Com que frequência utiliza os Transportes Públicos

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sempre	39	28,9	28,9
	Frequentemente	39	28,9	57,8
	Normal	30	22,2	80,0
	Raramente	26	19,3	99,3
	Nunca	1	,7	100,0
	Total	135	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 5: Número Veículos por linha

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Excelente	6	4,4	4,4	4,4
	Bom	41	30,4	30,4	34,8
	Razoável	75	55,6	55,6	90,4
	Fraco	13	9,6	9,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 6: Linhas que fazem a ligação entre diferentes zonas atendem as suas necessidades

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito Bom	6	4,4	4,4	4,4
	Bom	33	24,4	24,4	28,9
	Normal	77	57,0	57,0	85,9
	Pouco	17	12,6	12,6	98,5
	Muito Pouco	2	1,5	1,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 7: Tempo de espera nas paragens é elevado

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Muito Elevado	14	10,4	10,4	10,4
Elevado	55	40,7	40,7	51,1
Normal	54	40,0	40,0	91,1
Pouco	10	7,4	7,4	98,5
Muito Pouco	2	1,5	1,5	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 8: Condições físicas dos Autocarros são adequados

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Excelente	3	2,2	2,2	2,2
Bom	33	24,4	24,4	26,7
Razoável	88	65,2	65,2	91,9
Fraca	11	8,1	8,1	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 9: Condições higiénicas nos Autocarros e Paragens

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Excelente	4	3,0	3,0	3,0
Bom	34	25,2	25,2	28,1
Razoável	75	55,6	55,6	83,7
Fraca	21	15,6	15,6	99,3
Muito Fraca	1	,7	,7	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 10: Valor das Tarifas é adequado

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito Alto	4	3,0	3,0	3,0
	Alto	52	38,5	38,5	41,5
	Normal	79	58,5	58,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 11: Como é o conforto durante a viagem

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito Bom	2	1,5	1,5	1,5
	Bom	22	16,3	16,3	17,8
	Normal	94	69,6	69,6	87,4
	Mau	15	11,1	11,1	98,5
	Muito Mau	2	1,5	1,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 12: Há atraso nos horários previstos

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Nada	2	1,5	1,5	1,5
	Um Pouco	81	60,0	60,0	61,5
	Normal	22	16,3	16,3	77,8
	Muito	28	20,7	20,7	98,5
	Muitíssimo	2	1,5	1,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 13: Qualidade dos serviços de transporte coletivo em São Vicente

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Excelente	10	7,4	7,4	7,4
	Bom	49	36,3	36,3	43,7
	Razoável	71	52,6	52,6	96,3
	Fraca	5	3,7	3,7	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 14: Está satisfeito com prestação de serviços da TRANSCOR SA.SV

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Muito Satisfeito	19	14,1	14,1	14,1
	Satisfeito	81	60,0	60,0	74,1
	Pouco Satisfeito	34	25,2	25,2	99,3
	Insatisfeito	1	,7	,7	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 15: Há quanto tempo é cliente da Transcor SA.SV

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Menos de um ano	9	6,7	6,7	6,7
	Entre 1 e 2 anos	13	9,6	9,6	16,3
	Entre 2 e 3 anos	27	20,0	20,0	36,3
	Mais de 3 anos	86	63,7	63,7	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 16: Qual das estratégias abaixo você considera primordial para continuar fiel á TRANSCOR SA.SV

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Bom Atendimento	34	25,2	25,2	25,2
Programa de Fidelidade	14	10,4	10,4	35,6
Preço de Tarifas	39	28,9	28,9	64,4
Disponibilidade de Serviços	45	33,3	33,3	97,8
Outros	3	2,2	2,2	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 17:Existe deficiência no sistema de transporte coletivo

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Sim	50	37,0	37,0	37,0
Nao	85	63,0	63,0	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 18:Caso a resposta seja sim, qual a principal dificiencia

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Rotas	5	3,7	3,7	3,7
Autocarro Insuficiente nas linhas	2	1,5	1,5	5,2
Variação de Preços	8	5,9	5,9	11,1
Velocidade	4	3,0	3,0	14,1
Atendimento do condutor	4	3,0	3,0	17,0
Paragens	13	9,6	9,6	26,7
Tempo de espera	12	8,9	8,9	35,6
Passe jovens	2	1,5	1,5	37,0
Restantes	85	63,0	63,0	100,0

Total	135	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Fonte: Própria

Tabela 19: O que seria necessário para melhorar o transporte coletivo na sua zona

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Mudança Rotas	18	13,3	13,3	13,3
Mais viaturas	57	42,2	42,2	55,6
Formação de condutores	17	12,6	12,6	68,1
Proporcionar mais condições nas paragens	43	31,9	31,9	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 20: Utiliza outros meios de transporte alternativo. Se sim qual

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Sim	70	51,9	51,9	51,9
Não	65	48,1	48,1	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 21: Se sim qual

	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Amizade	17	12,6	12,6	12,6
Taxy	49	36,3	36,3	48,9
Carro Familiar	4	3,0	3,0	51,9
Restantes	65	48,1	48,1	100,0
Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 22:Já pensou em substituir TRANSCOR.

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Sim	24	17,8	17,8	17,8
	Nao	111	82,2	82,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Tabela 23Tabela 23:Se sim qual o motivo para substituir a TRANSCOR

		Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Preço de tarifas	12	8,9	8,9	8,9
	Serviços prestados	5	3,7	3,7	12,6
	Disponibilidade de serviços	5	3,7	3,7	16,3
	Outros	2	1,5	1,5	17,8
	Restantes	111	82,2	82,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: Própria

Anexo 4: Guião de Entrevista

1. Qual a importância da logística dentro desta empresa?
2. Qual impacto logístico que ele pode levar a esse sistema?
3. O sistema logístico que vocês usam para a criação de rotas?
4. Porque vocês colocaram os autocarros novos nas linhas existentes. É porque é mais rentável ou as pessoas exigem?
5. Quando a empresa esta a definir as rotas, não é só a vocês que intervém, ou não. Camara Municipal também intervém na definição da rota?
6. Como é feita a distribuição dos funcionários por autocarro?
7. Numero das linhas, como são projetados?
8. .A logística existe na estrutura organizacional como área específica? Em que nível da hierarquia?
9. Qual a quantidade de funcionários da área logística?
10. Há um programa de formação em logística? Qual?
11. . As questões relacionadas a logística são consideradas no planeamento de médio e longo prazo? Se sim, de que forma são contempladas?
12. Quais são os indicadores de desempenho utilizados pela empresa?
13. Qual o número de passageiros transportados diariamente? E no ano de 2016?
14. Quais as linhas com maior movimento em termos de passageiros?
15. Qual o número de viaturas utilizado?
16. Qual a duração média entre um autocarro e outro para as diferentes linhas?